

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический
университет»
Кафедра акмеологии и психологии среды

**«Направления формирования положительного имиджа
муниципального служащего (на примере администрации МО ГО
Белоярский)»**
**Направление «38.03.04 – Государственное и муниципальное
управление»**
Выпускная квалификационная работа

Квалификационная работа
допущена к защите
Зав. кафедрой О.В. Кружкова
«_____» _____ 2019 г.

Исполнитель:
Панина Анастасия Павловна
обучающийся БГ-51z группы

Научный руководитель:
С.Г.Крылова – к.пс.н., доцент каф.
общей психологии и
конфликтологии _____

Екатеринбург 2019

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ИЗУЧЕНИЮ ИМИДЖА МУНИЦИПАЛЬНОГО СЛУЖАЩЕГО.....	7
1.1 Сущность муниципальной службы.....	7
1.2 Особенности управления и формирования имиджа муниципального служащего.....	13
1.3 Современные проблемы и тенденции формирования положительного имиджа муниципального служащего	20
ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 1.....	27
ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ФАКТОРОВ ФОРМИРОВАНИЯ ПОЛОЖИТЕЛЬНОГО ИМИДЖА МУНИЦИПАЛЬНОГО СЛУЖАЩЕГО В АДМИНИСТРАЦИИ МО Г.П. БЕЛОЯРСКИЙ.....	28
2.1 Организация и методы исследования формирования положительного имиджа муниципального служащего в администрации МО г.п. Белоярский.....	28
2.2 Обработка и анализ результатов.....	42
2.3 Разработка рекомендаций по совершенствованию технологий формирования положительного имиджа муниципального служащего.....	60
ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 2.....	68
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	70
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	73
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	78

ВВЕДЕНИЕ

Формирование положительного имиджа муниципальных служащих имеет большое значение в современном мире. Данная тема интересна обществу, с которым непосредственно взаимодействует местная власть. На сегодняшний день муниципальные служащие вызывают не лучшие комментарии со стороны большей части населения. Они отрицательно воспринимаются гражданами.

Актуальность данной темы обострилась также вследствие работы СМИ, которые зачастую вносят свой вклад в формирование отношения к муниципальным служащим. Этот вклад может быть как положительным, так и отрицательным. Представителям власти необходимо завоевать доверие со стороны населения, а также сформировать положительный имидж. Распространено мнение, что муниципальные служащие коррумпированы и некомпетентны, а также не привлекают население к решению вопросов жизнеобеспечения граждан страны. Поэтому муниципальные служащие должны показать, насколько они близки к гражданам и готовы им помочь, так как конечной целью их работы является улучшение жизни населения.

Таким образом, муниципальные служащие осознанно начинают работать над своим имиджем. Немаловажным является умелое пользование языком жестов, подбор костюма, общение с представителями СМИ и умение вести деловые переговоры. Для создания своего имиджа муниципальным служащим необходимо использовать не только свои предпочтения, но также учитывать общие требования, предъявляемые к ним на муниципальной службе.

На сегодняшний день существует достаточное количество отечественной и зарубежной литературы, посвященной построению имиджа делового человека. До сих пор существует дефицит в сфере

информации о формировании имиджа муниципального служащего. Практика показывает, что не все представители местной власти осознают значимость имиджа. Все это делает актуальной разработку рекомендаций по формированию имиджа представителей местной власти, которые будут способствовать повышению авторитета и доверия к муниципальным служащим у населения.

Выпускная квалификационная работа направлена на изучение формирования положительного имиджа муниципальных служащих с помощью нормативно-правовых актов. Мы предлагаем рекомендации к созданию программы мероприятий по формированию имиджа. Результаты освоения предполагаемой программы будут способствовать повышению имиджа муниципальных служащих в глазах общественности, а также установлению благоприятных взаимоотношений с населением. Таким образом, наши рекомендации предусматривают устранение негативных тенденций в поведении муниципальных служащих и повышение их профессионально важных компетенций.

Проблемой данной работы являются противоречия между недостаточным уровнем осознания муниципальными служащими необходимости позитивного профессионального имиджа и потребностью граждан в таком имидже.

Объект выпускной квалификационной работы - имидж муниципального служащего администрации г.п. Белоярский Ханты Мансийского АО - Югра.

Предмет - технологии формирования положительного имиджа муниципального служащего.

Целью выпускной квалификационной работы является разработка рекомендаций по формированию положительного имиджа муниципального служащего.

Задачи выпускной квалификационной работы:

- проанализировать теоретико-методологические подходы к изучению имиджа муниципального служащего;
- рассмотреть имидж в качестве одной из главных составляющих профессиональных компетенций муниципальных служащих;
- изучить понятие, функции и типологию имиджа;
- ознакомиться с технологиями по формированию имиджа муниципальных служащих;
- проанализировать проблемы, препятствующие формированию положительного имиджа муниципальных служащих;
- исследовать факторы формирования положительного имиджа муниципального служащего в администрации МО г.п. Белоярский;
- разработать рекомендации к программе по формированию положительного имиджа муниципальных служащих.

Теоретическая и методологическая база: исследования имиджа (В.Н. Шепель, Г.Г. Почепцов), виды имиджа (А.Ю.Панасюк), управление личным имиджем (Е.В. Змановская), компоненты имиджа (Л. Ольшанская), роль голоса в построении имиджа (Л. Браун).

Методы исследования: для решения поставленных задач использовался комплекс взаимодополняющих методов исследования. Теоретический анализ использовался для изучения имиджа муниципальных служащих, а также для разработки рекомендаций по его формированию. Для изучения общественного мнения был использован метод анкетирования. Эмпирическую базу выпускной квалификационной работы составили результаты собственного социологического исследования.

Структура работы:

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, 2 глав, заключения, приложений, списка литературы из 34 источников, 7 таблиц и 26 рисунков.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ИЗУЧЕНИЮ ИМИДЖА МУНИЦИПАЛЬНОГО СЛУЖАЩЕГО

1.1 Сущность муниципальной службы

Понятие «муниципальная служба» в современном законодательстве появилось относительно недавно. До момента появления местной власти, государственными служащими являлись исполнители местных Советов и комитетов. В 1990-х годах во время становления местного самоуправления, необходимо было установить прохождение службы, правовой статус, а также функции служащих. В принятом в 1998 году Законе «О местном самоуправлении» [2] не упоминалось понятие «муниципальная служба», в связи с тем, что данная служба рассматривалась как одна из частей государственной службы. На тот момент между понятиями «государственный» и «муниципальный служащий» не существовало различий. Было упоминание о том, что муниципальный служащий - это человек, работающий в органе местного самоуправления. Понятия государственный и муниципальный служащий стали различать, когда в Конституции 1993 года было отмечено, что органы местного самоуправления не входят в систему органов государственной власти [1].

Законодательство нашей страны не относит муниципальную службу к государственной службе, но, тем не менее, власть в РФ осуществляется на трех уровнях публичной власти. На вершине находится федеральная власть, средний уровень занимает региональная власть (субъектов РФ) и последний уровень занимает муниципальная власть (местное самоуправление). Все уровни власти получают определенные полномочия и самостоятельно исполняют должностные обязанности. Также они территориально обособлены друг от друга. Так как местная власть не

входит в федеральную, то на этом базируется дифференциация в статусах государственных и муниципальных служащих.

На самом деле муниципальные служащие в некоторой степени равны государственным служащим, так как имеют общие черты профессиональной деятельности. Например, наличие у тех и других полномочий и возможности выступать лишь в пределах своей компетенции от имени государственного или муниципального органа. А также принадлежность к особой профессионально-статусной группе, хотя они состоят из представителей разных профессий. Главное состоит в том, что они объединены службой в органах публичной власти.

Занимая определенную должность в органах местного самоуправления, служащим необходимо выполнять определенные действия. Например, в их обязанности входит выполнение различных управленческих дел, составление планов и прогнозов, осуществление исполнительных и распорядительных функций. Деятельность, выполняемая данными лицами, определяется понятием «муниципальная служба». С появлением в законодательстве такого термина, как «муниципальная служба» возникла необходимость принять соответствующий закон, который бы определял правовые положения муниципальных служащих в РФ. Так, в 1998 году был принят ФЗ «Об основах муниципальной службы в РФ» [3].

Конкретного понятия муниципальной службы нет, но в статье 21 Федерального Закона №154-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» есть общее понимание того, кем является муниципальный служащий. В законе говорится о том, что муниципальным служащим является лицо, которое осуществляет службу на должностях в органах местного самоуправления. Устав муниципального образования устанавливает порядок, условия, а также требования для прохождения занимаемой должности. Устав

муниципального образования в обязательном порядке не должен идти вразрез с законами субъектов РФ и Федеральными Законами в целом.

Необходимо отметить, что Федеральный Закон №25 «Об основах муниципальной службы в Российской Федерации»[4] определяет требования к кандидату на замещение должности на муниципальной службе. Кандидату необходимо являться гражданином РФ, быть совершеннолетним и готовым исполнять обязанности согласно уставу МО, Федеральным Законам и законам субъекта РФ, а также выполнять обязанности, касающиеся должностей муниципальной службы. Муниципальному служащему будет выплачиваться денежное вознаграждение из средств местного бюджета. К основным задачам муниципальной службы относятся:

- подготовка, принятие, исполнение и контроль решений в пределах полномочий органов местного самоуправления;

- обеспечение прав и свобод человека и гражданина, проживающих на территории данного муниципального образования;

- самостоятельное решение населением вопросов, касающихся местного значения;

- защита прав муниципального образования.

Таким образом, можно сказать, что задачи муниципальных служащих тесно связаны с задачами государственных служащих, так как те и другие связаны с улучшением благосостояния граждан. Отличие лишь в территориальном уровне.

Как и государственная служба, местное самоуправление имеет свои функции. К ним относятся:

- различные разработки и организации социально-экономических программ, нормативно - правовых актов на местном уровне;

- разработка проектов местного бюджета, отчеты об исполнении и само обеспечение бюджета;

- управление местным образованием, здравоохранением, жилищным фондом и другим учреждениям;

- осуществление полномочий органов государственной власти, переданных федеральными законами или законами субъектов РФ.

Также муниципальная служба регулируется определенными принципами. К некоторым из них относятся:

- наличие профессионализма и компетентности у муниципальных служащих;

- открытость информации, касающейся деятельности муниципальных служащих;

- приоритет прав и свобод человека и гражданина;

- равные возможности поступления на муниципальную службу граждан, владеющих государственным языком;

- ответственность муниципальных служащих за исполнение, ненадлежащее исполнение или неисполнение должностных обязанностей;

- а также правовая и социальная защищенность [7].

Существуют различные мнения относительно того, можно ли поставить знак равенства между муниципальной и государственной службами. В ФЗ «О государственной гражданской службе» говорится, что федеральная государственная гражданская служба и служба субъектов РФ являются разновидностями государственной службы, и муниципальная служба не входит в государственную службу [5].

В противовес данному выводу академик Евразийской академии административных наук Ю.Н. Старилов считает, что муниципальную службу можно отнести к государственной службе [14]. Так как данное понятие более широкое и охватывает местную власть. Он считает, что факт разделения специальных законодательных актов между государственной и местной властью является проблемой. Поэтому необходимо приравнять статусы государственных и муниципальных служащих.

Опираясь на первое мнение, хочется сказать, что государственная и муниципальная служба имеют связь, и на это есть свои основания. Они закреплены в статье 7 ФЗ «О государственной гражданской службе» [6].

Взаимосвязь обеспечивается следующим образом:

- единство ограничений и обязательств, при прохождении гражданской службы и муниципальной службы;

- единство основных квалификационных требований к должностям гражданской службы и должностям муниципальной службы;

- единство требований к профессиональной подготовке, переподготовке и повышению квалификации гражданских служащих и муниципальных служащих;

- учет стажа муниципальной службы при исчислении стажа гражданской службы и стажа гражданской службы при исчислении стажа муниципальной службы;

- соотносительность условий оплаты труда и социальных гарантий гражданских служащих и муниципальных служащих;

- соотносительность условий пенсионного обеспечения граждан, проходивших гражданскую службу, и граждан, проходивших муниципальную службу, и их семей в случае потери кормильца.

Если говорить о должности муниципального служащего, то она устанавливается на основании нормативно-правовых актов органов местного самоуправления в соответствии с законом субъекта РФ. Должность муниципального служащего может быть выборной и невыборной. В случае с выборной должностью, проходят выборы из лиц, избранных в состав членов выборного органа местного самоуправления в результате муниципальных выборов. Невыборная должность - это замещение должности путем заключения трудового договора.

Главным критерием при отборе на муниципальную должность является наличие специального профессионального образования и

квалификации, а также стаж работы. Например, такие должности, как секретари и водители, не относятся к муниципальной службе, так как они не исполняют полномочий местного самоуправления. Что касается приема заявлений на замещение должностей муниципальной службы, то он может осуществляться в нескольких вариантах. Например, одним из вариантов является назначение на условиях договора, а другой вариант – срочный или бессрочный контракт [11].

Для того чтобы быть успешным в своей деятельности, муниципальным служащим следует развивать компетентность и профессионализм, а также обладать рядом личностных качеств, например, такими как коммуникабельность, дисциплинированность, стремление к нововведениям, внимательность и т.д. Следует заниматься саморазвитием и повышением уровня своей психологической компетентности [13].

Подводя итог, можно сказать, что муниципальный служащий – это представитель местной власти. Для того чтобы власть была представлена с лучшей стороны, лицу, осуществляемому местное самоуправление, следует обладать соответствующими компетенциями. А именно: уметь брать на себя ответственность, регулировать и контролировать процессы, относящиеся к компетенции служащего в деятельности местной власти, уметь предвидеть риски, планировать и прогнозировать дальнейшие действия, а также способствовать формированию доверия со стороны населения. Данные компетенции позволяют сформировать положительный образ или имидж муниципальных служащих, а значит муниципального образования в целом.

1.2 Особенности управления и формирования имиджа муниципального служащего

На сегодняшний день имидж играет немаловажную роль в профессиональной деятельности муниципальных служащих, поэтому им следует уделять своему образу должное внимание. Как показывает практика, всегда есть люди, не подчиняющиеся должным правилам. На муниципальной службе находятся сотрудники местной власти, не прилагающие никаких усилий для создания и формирования делового имиджа. Даже если человек не формирует свой образ, какой бы он ни был положительный или отрицательный, у окружающих в любом случае складывается определенное впечатление о нем.

Имидж – это устойчивый образ, который будучи созданным, способен существовать и в отсутствие субъекта, являющегося его прообразом. Это «визитная карточка», создаваемая личностью для других, это образ, ориентированный и предполагающий возможную реакцию, впечатление, которые мы рассчитываем вызвать у окружающих [31]. Данный образ выделяет особые ценностные характеристики и оказывает эмоционально-психологическое воздействие на кого-то, например, в целях популяризации или рекламы.

Словарь практического психолога под редакцией С.Ю. Головина, определяет имидж, как сложившийся в массовом сознании эмоционально-окрашенный образ кого-либо или чего-либо. При этом зачастую он имеет характер стереотипа [13].

Существует достаточное количество трактовок понятия «имидж». На сегодняшний день однозначного определения нет. Это зависит от подхода авторов. Одним из первых исследователей имиджа в России является философ В.М. Шепель. В своей книге «Имиджелогия: секреты личного обаяния», он написал: «Имиджелогия – наука и искусство о том, как

придать облику человека эффект личного обаяния, как овладеть умением «светиться» людям. Счастлив тот, кто обладает подобным даром». [32] В то же время, В. М. Шепель относит имидж к визуальной привлекательности, которая, включает и внутренние составляющие имиджа, например, харизму человека.

Специалист в области коммуникативных технологий и маркетинга, журналист Г.Г. Почепцов, в своем понимании имиджа делает акцент на вербальной стороне имиджа. Он рассматривает его как «свернутый текст», который складывается у людей из разнообразия деталей имиджа. Данные детали чаще не осознаются нами. Но благодаря им, мы запоминаем объект и проявляем к нему свое доверие [25, с. 65].

Имидж муниципального служащего может быть [12, с. 13]:

- внешним, то есть проявляющимся в основном во внешней среде, ориентированной на публику (широкую массу);
- внутренним, формируемым как впечатление о работе и отношениях персонала (корпоративные отношения, этика поведения, особенности делового общения, традиции и пр.);
- позитивным - на его достижение направлена вся PR-деятельность;
- негативным - формируется в основном в политике политическими оппонентами с помощью так называемого «черного PR» и антирекламы;
- естественным - складывающийся стихийно, без специальных PR-акций и рекламы, в результате практической деятельности муниципального служащего;
- искусственным - создаваемый специально рекламой или PR-акциями и не в полной мере соответствующий характеру и результативности деятельности муниципального служащего;
- когнитивным - дающим «сухую» специальную информацию (ориентирован главным образом на людей сведущих, узких специалистов);

- эмоциональным, чувственным (такой имидж ориентирован на широкую аудиторию и призван вызвать сильный эмоциональный отклик) [18].

Таким образом, имидж муниципального служащего состоит из следующих компонентов - внешний вид, уровень образованности, манеры поведения, его мысли, личностные и профессиональные качества, отношение к себе и к окружающим.

На основании выше сказанного можно сформулировать следующие определения относительно имиджа муниципального служащего.

Итак, имидж муниципального служащего может быть как основным, так и побочным продуктом деятельности, но он не всегда искусственное образование. Важно не только создать имидж муниципального служащего, но и жить на уровне этого имиджа, все время его оправдывая и подкрепляя, иначе он окажется разоблаченным (рисунок 1).



Рис.1. Структура имиджа муниципального служащего

Суммируя сказанное, можно предложить такое определение понятия «имидж муниципального служащего» - это образ-представление, методом ассоциаций наделяющий объект, в качестве которого выступает муниципальный служащий, свойствами (социальными, психологическими, эстетическими и т.д.), которые не всегда имеют основания в реальных

свойствах самого объекта, но обладают социальной значимостью для воспринимающего такой образ. Также имидж муниципального служащего тождественно равен его личности.

Личность муниципального служащего – психолого-акмеологический или профессиональный «портрет», объединяющий потребность самовыражения, самореализации и совокупность ее психолого-акмеологических и профессиональных характеристик, полученных на основе комплексных исследований, имеющих проективно-диагностическую, обучающую и развивающую направленность, включенных в контекст социальных, профессиональных, гуманистических задач и целей деятельности [15, с. 89-90].

Таким образом, имидж муниципального служащего это:

- некий образ, созданный как самим муниципальным служащим, так и сложившийся в сознании людей, в общественном мнении;
- определенный стереотип поведения муниципального служащего;
- впечатление, которое он производит на окружающих;
- внешний образ лица, осуществляющего службу на должностях в муниципальной службе.

Необходимо упомянуть и о целостной модели имиджа. Она имеет внешние компоненты, к которым относятся мимика, костюм, прическа, жесты. Внутренними компонентами будут менталитет, интеллект, профессионализм, ценности, индивидуальные качества личности. Вербальность отвечает за мнение о человеке, сформированное на основе информации о нем. Это может быть социальный статус, возраст, образование, факты биографии и профессиональная карьера.

Другая модель имиджа была предложена Л. Олышанской, которая выделила несколько компонентов имиджа, образующих целостную модель [23]. Первый компонент – это имидж субъекта, включающий уникальные характеристики, приписываемые субъекту в соответствии с

распространенными в обществе представлениями. В этот компонент входят те характеристики муниципального служащего, которые являются его преимуществами, например, его положительные стороны. Следующий компонент – это внутренний имидж структуры организации. Управленцы всегда имеют представления о своей организации, о лидере и коллегах, могут охарактеризовать их. Следующий компонент – имидж муниципального служащего и ближайшего окружения. Он включает представления о способностях, установках, ценностных ориентациях, психологических характеристиках и внешности. Имидж представляющей его структуры обобщенный, раскрывающий характер. В него входят:

а) профессиональная компетентность: мобильность, аккуратность и точность в выполнении должностных обязательств, информированность, уровень квалификации и профессиональной подготовки;

б) культура, которая подразумевает под собой коммуникабельность, правильность речи, социально – психологические характеристики партнеров, социально-демографические и физические данные, уровень образования, деловой стиль в одежде, аккуратная прическа.

Имидж имеет особые функции. Их изучением занимался В.М. Шепель. Он поделил их на две категории: ценностные и технологические [32]. К ценностным функциям, во-первых, относят личностно-возвышающую, проявляющуюся в том, что благодаря положительному имиджу создается облик муниципального служащего, который подчеркивает его духовное достоинство и демонстрирует лучшие душевные характеристики. Во-вторых, к ценностным функциям относят психотерапевтическую функцию. Личность, которая обладает обаянием, не обойдется без внимания окружающих. Внимание людей часто создает положительное настроение и уверенность в себе, что важно для достижения своих целей.

Муниципальным служащим необходимо создать выразительный облик, который располагал бы к себе людей, стимулировал быть с ним более открытым, рассчитывать на понимание своих проблем. К технологическим относят следующие функции:

- социальная адаптация. Если муниципальный служащий правильно подбирает имидж, он может быстрее расположить к себе людей;

- высвечивание лучших личностно-деловых характеристик: подчеркнуть привлекательные качества и вызвать доверие у людей;

- сглаживание или сокрытие негативных личностных данных. Посредством одежды, прически, макияжа, великолепных манер поведения отвлечь взгляд людей от собственных недостатков;

- концентрация внимания людей на себя. Умение «светиться»;

- расширение возрастного диапазона общения. Не следует замыкаться в своем возрастном имидже, знание манер общения и соблюдения тенденций моды позволит расширить круг контактов и успешно заниматься профессиональной деятельностью в разновозрастных социумах [18].

Так как важной составляющей имиджа является внешний облик, то внешние функции имиджа связаны с информированием, воздействием и согласованностью. Под информированием понимается предоставление информации окружающему социуму, удовлетворение потребности людей в обладании знанием.

Все чаще можно столкнуться с противоречим, когда образ чиновника, создаваемый в массовом сознании средствами массовой информации, в частности печатными органами, не совпадает с его реальным характеристиками и способностью эффективно решать поставленные перед ним задачи. Налицо явные манипуляции с сознанием масс, снижение порога рационального осмысления политических процессов.

Образ служащего, внедряемый в массовое сознание, предстает как сложный социально-психологический феномен, в котором отражена совокупность его реальных личностных качеств, сформированных его деятельностью, средствами массовой информации, политической рекламой на фоне соответствующих стереотипов массового сознания.

Компоненты образа противоречивы, поскольку отражают несовпадение между личностными качествами чиновников и теми ролевыми требованиями, которые предъявляются к ним обществом с учетом социально-политической и экономической обстановки, между реальным имиджем и «эталонным образом», уже сформированным в общественном сознании. Поэтому актуальным становится изучение механизмов и современных тенденций формирования образа муниципального служащего.

Особенности управления имиджем служащего – это действия, направленные на улучшение имиджа. Для того чтобы привлечь внимание к образу, нужно показать его с новой, никогда не виданной стороны, убедить аудиторию, удержать внимание публики. При этом из всех характеристик выбираются те, которые лучше всего будут воздействовать на население в целом и на отдельные целевые группы.

Подводя итог, можно сказать, что имидж муниципальных служащих и местной власти в целом формируется на основе прямого контакта ее представителей с населением. Каждый муниципальный служащий рассматривается как лицо государства, по которому судят о состоянии всей структуры в целом. Имидж представителей организации имеет непосредственное воздействие на создание позитивного целостного имиджа муниципального служащего, а значит, и всего государства. Муниципальные служащие должны соответствовать своей должности не только знаниями своих служебных компетенций, но и следовать официальному внешнему виду.

1.3 Современные проблемы и тенденции формирования положительного имиджа муниципального служащего

Необходимость формирования положительного имиджа муниципального служащего на сегодняшний день имеет ряд причин. Данная категория людей, находится под пристальным вниманием СМИ и населения.[20] Зачастую мнение о них опосредуется стереотипами восприятия. Значительная часть населения придерживается мнения, что наша власть коррумпирована и не считает своей целью помогать гражданам с их проблемами.

Образ муниципального служащего в сознании социума формируется на основе совокупности его личностных качеств и способности эффективно выполнять свои должностные обязанности, в том числе и во внерабочее время. Стоит одному представителю власти по какой-либо причине не выполнить свои обязанности или выполнить не в срок, то все муниципальные служащие становятся в глазах этого человека некомпетентными и не желающими помогать гражданам. Одной из важнейших задач муниципального служащего является способность оставлять о себе хорошее впечатление и научиться формировать имидж [17].

Свой имидж служащий может создавать искусственно, а также он может образовываться стихийно. При искусственном создании своего имиджа, человек действует целенаправленно и осознанно. Для создания более впечатляющего имиджа можно прибегнуть к помощи специалистов, в этом случае над образом будут работать имиджмейкеры. Конечно, не все люди обращаются за помощью к специалистам. Несомненно, этим можно заниматься и самостоятельно человеку, осознанно желающему создать определенное мнение о себе.

Формирование имиджа может происходить стихийно. В этом случае имидж формируется на подсознательном уровне. Но даже если работа над имиджем осуществляется специалистами, в дальнейшем человеку нужно соответствовать созданному образу, то есть постепенно человек перестает сознательно его контролировать.

На сегодняшний день имидж муниципального служащего представляет собой весомую и неотъемлемую часть эффективной работы государственного аппарата любой страны. Связано это с тем, что каждый муниципальный работник выступает в роли официального представителя государства, а также формирует у населения одобрение или же неодобрение к проводимому политическому курсу страны.

Факторы, определяющие отрицательный имидж муниципального служащего представлены на рисунке 2.



Рис. 2. Факторы, определяющие отрицательный имидж муниципального служащего

Образ муниципального служащего состоит из трех неразрывно связанных между собой характеристик: персональных, социальных и символических [33, с. 82-83]. К персональным характеристикам муниципального служащего, по мнению Е. Шикаревой, следует отнести физические, психологические особенности, характер, тип личности, индивидуальный стиль принятия решений муниципального служащего.

Социальные же характеристики имиджа служащего неразрывно связаны с текущим моментом времени, что требует умения оперативно реагировать на вызовы современности.

Имиджу соответствуют также символические характеристики. Они связаны с культурой управленческого труда и культурой поведения личности. Однако не стоит забывать и о том, что по-прежнему основными показателями результативности работы муниципальной службы являются профессионализм и компетентность.

Обязательным условием создания собственного, а главное положительного имиджа является знание правил поведения, установленных этикетом, и умение вести себя в соответствии с ними. Как и мораль, этикет есть одна из самых необходимых форм регулирования человеческого поведения. Данные правила необходимо не только знать, но и соблюдать.

Существует и такой неотъемлемый фактор формирования имиджа, как субъективность. Почти повсеместно встречается случай, когда одна группа населения (например, граждане пенсионного возраста) видит местную администрацию как отзывчивый и ответственный орган, другая же группа (например, трудоспособная и более активная часть населения) считает ее безразличной и черствой.

Случается и такое, что чиновники убеждены, что их персональный облик носит достаточно позитивный характер, тогда как их имидж (в лице, по крайней мере, некоторой части общества, а чаще всего его

большинства) в действительности негативный. Это также можно отнести к еще одной тенденции формирования современного образа муниципального служащего.

Образ муниципального служащего должен демонстрировать позитивное отношение к общественности. Эффективность взаимодействия с населением становятся одним из квалификационных требований, предъявляемых работникам органов местной власти. Технологии связей с населением предполагают использование разнообразных средств коммуникации. К ним относят приемы, совещания, «горячую линию», стенды с информацией и т.д.

Муниципальным служащим необходимо разделять ценности со своими гражданами. Обеспечивать деятельность, которая будет выражаться в выполнении должностных функций, проявлять интерес к проблемам граждан, отвечать на возникающие у них трудности и оказывать поддержку реальной помощью. А также не забывать о проявлении уважения. Все это будет способствовать тому, что граждане будут доверять власти [28].

Конструктивные отношения между людьми устанавливаются в том случае, когда люди помнят о поговорке: «Относись к человеку так, как бы ты хотел, чтобы относились к тебе». Следовательно, благодаря вежливому отношению к населению, внимательности и готовности улучшить благосостояние населения, муниципальные служащие будут способствовать улучшению отношений с населением и повышению своего авторитета. Тем самым имидж муниципальных служащих будет улучшаться.

В деятельности муниципальных служащих существуют требования не только к профессиональным обязанностям и качествам личности, но и к внешнему облику. Привлекательных внешне людей мы потенциально оцениваем выше и начинаем видеть в них больше положительных сторон.

Важным элементом внешнего облика является одежда. Официальная одежда может служить кодом, свидетельствующим о степени надежности и респектабельности. Имидж в деловом обществе является инструментом, с помощью которого возможно создать доверительные отношения. Ни для кого не секрет, что люди склонны выполнять свои обязанности в том случае, если предъявляемые к ним требования подкреплены документально. Так и на муниципальной службе, например, не все служащие готовы придерживаться на работе делового стиля во внешнем облике. Есть ряд муниципальных организаций, сотрудники которых могут приходить на работу в джинсах, с яркими аксессуарами и т.д. Поэтому рекомендации по внешнему виду следует обозначить в форме дресс-кода, который должен быть закреплён в приказе на одном уровне с должностными обязанностями.

Муниципальным служащим необходимо вести соответствующий статусу образ жизни, чтобы не допускать появления отрицательной репутации. Особую роль в жизни представителей власти играют средства массовой информации (СМИ) и связи с общественностью. Они напрямую причастны к формированию имиджа муниципальных служащих, так как выступают главным источником получения сведений о деятельности местной власти для общества. В большинстве случаев СМИ используют речевые обороты, усиливающие сомнения в отношении к власти.[29] Таким образом, они оказывают влияние на формирование в сознании людей общего впечатления о власти.

От качества и правдивости информации от СМИ, зависит, какой имидж муниципального служащего формируется в глазах общественности. Созданный СМИ образ муниципального служащего может быть настолько искажен, что население не спешит обращаться в органы местной власти за помощью. Это также может приводить к возникновению противоречий. Это касается случаев, когда образ, навязанный СМИ, не совпадает с

реальными характеристиками муниципального служащего. В действительности, есть немало муниципальных служащих, способных эффективно решать задачи, поставленные гражданами. Одним из возможных путей разрешения подобных противоречий является создание в муниципальных органах своей пресс-службы, самостоятельно доносящей информацию до СМИ.

В некотором роде пресс-служба упростит работу СМИ, подготавливая фотоотчеты, репортажи и интервью с различных мероприятий, и конкурсов самостоятельно. Подготовленный материал будет отправляться в СМИ для трансляции на ТВ, в сети Интернет и печатных изданиях. Таким образом, это будет способствовать формированию более позитивного отношения к власти, поскольку пресс-служба муниципального органа имеет целью привлечь внимание граждан к положительным чертам в поведении муниципальных служащих. Такая технология поможет сформировать положительный имидж местной власти [30].

В настоящее время происходит постепенное осознание всей важности и значимости формирования правильного и максимально эффективного имиджа рядового чиновника. Периодически проводится мониторинг общественного мнения относительно восприятия образа муниципального служащего и местной власти в целом [21; 25]. Все более активную деятельность проводят различные PR-компании. Однако, несмотря на все вышеперечисленные меры, образ муниципального служащего по-прежнему остается крайне негативным в сознании большинства людей.

Таким образом, очень важно сформировать новый, основательный имидж муниципального чиновника. Этот обновленный имидж включал бы в себя несколько категорий. Во-первых, это знание своей главной миссии, умение грамотно ставить цели и выделять приоритеты в своей

деятельности. Во-вторых, это знание и соблюдение этических принципов, норм поведения и поддержание соответствующего внешнего вида служащих. В-третьих, создание корпоративной, или организационной, культуры института местной власти, т.е. постепенная выработка целого комплекса поведенческих норм, состоящих из системы ценностей, идей, обычаев, распространяемых в организации для формирования норм поведения служащих. В-четвертых, обучение служащих основам формирования успешного имиджа, а также основам эффективной коммуникации.

Подводя итог, можно сказать, что гражданам важно чувствовать заинтересованность власти в решении их проблем и готовность помочь им. Для этого муниципальные служащие должны обладать необходимым уровнем профессиональной квалификации и не допускать действий, которые бы способствовали ухудшению имиджа власти. Таким образом, у СМИ не будет повода для демонстрации негативных сторон их имиджа.

ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 1

1. Имидж – это устойчивый образ, который будучи созданным, способен существовать и в отсутствие субъекта, являющегося его прообразом. Это «визитная карточка», создаваемая личностью для других, это образ, ориентированный и предполагающий возможную реакцию, впечатление, которые рассчитывается вызвать у окружающих.

2. Имидж муниципального служащего – это образ-представление, методом ассоциаций наделяющий объект, в качестве которого выступает муниципальный служащий свойствами (социальными, психологическими, эстетическими и т.д.), которые не всегда имеют основания в реальных свойствах самого объекта, но обладают социальной значимостью для воспринимающего такой образ.

3. Одной из технологий формирования позитивного имиджа муниципальных служащих в глазах граждан является создание в муниципальных органах личной пресс-службы, которая предоставляла бы достоверную информацию о муниципальных служащих средствам массовой информации, для того чтобы избежать искажений.

4. К основным проблемам, препятствующим формированию положительного имиджа муниципального служащего, относятся: противоречие между положительным характером имиджа в понимании муниципальных служащих и менее благоприятным восприятием имиджа муниципальных служащих населением.

ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ФАКТОРОВ ФОРМИРОВАНИЯ ПОЛОЖИТЕЛЬНОГО ИМИДЖА МУНИЦИПАЛЬНОГО СЛУЖАЩЕГО В АДМИНИСТРАЦИИ МО ГО БЕЛОЯРСКИЙ

2.1 Организация и методы исследования формирования положительного имиджа муниципального служащего в администрации МО ГП Белоярский

Белоярский основан 5 июня 1969 года как базовый поселок для строительства и обслуживания газопроводов. Территория городского поселения Белоярский входит в состав территории Белоярского района. Белоярский район расположен в северной части Ханты-Мансийского автономного округа - Югры на правобережье меридионального отрезка реки Обь в низменной части Западно-Сибирской равнины с абсолютными высотами до 201 метра (Сибирские Увалы). На западе Белоярский район граничит с Березовским, на юго-западе - с Октябрьским и Ханты-Мансийским, на юго-востоке - с Сургутским районами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, на востоке и севере - с Ямало-Ненецким автономным округом.

Площадь Белоярского района составляет 41,65 тыс. км². Особенность рельефа способствует активному процессу заболачивания, доля болот и водоемов в земельных угодьях составляет 25, 5%. Среди земельных ресурсов наибольшей ценностью обладают оленьи пастбища, которые занимают 26, 3% площади района.

Административный центр района – город Белоярский, который расположен на западе Белоярского района, в 380 км к северу от города Ханты-Мансийска, на левом берегу реки Казым [24].

Расстояние до г. Ханты-Мансийска – 670 км, до г.Тюмени – 1198 км.

В состав Белоярского района входят 12 населенных пунктов, объединенные в 7 поселений (6 сельских и 1 городское).

Администрация муниципального образования городское поселение Белоярский является исполнительно-распорядительным органом муниципального образования, наделенным полномочиями по решению вопросов местного значения и полномочиями для осуществления отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры.

Администрацией поселения руководит глава администрации поселения на принципах единоначалия. Администрация поселения обладает правами юридического лица и является муниципальным казенным учреждением, образуемым для осуществления управленческих функций.

Полномочия администрации Белоярского городского поселения определены уставом:

- полномочия по решению вопросов местного значения;
- полномочия по осуществлению отдельных государственных полномочий, переданных органам местного самоуправления, в случаях, установленных федеральными законами и законами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры [10].

Администрация поселения осуществляет иные полномочия органов местного самоуправления по решению вопросов местного значения поселения, не отнесенные Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», иными федеральными законами, законами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, уставом к полномочиям Совета поселения, главы поселения.

Муниципальная служба в администрации Белоярского городского округа регулируется Федеральным законом от 02.03.2007г. № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» [4].

Должность муниципальной службы в Белоярском городском поселении - должность в органе местного самоуправления, аппарате избирательной комиссии муниципального образования, которые образуются в соответствии с уставом муниципального образования, с установленным кругом обязанностей по обеспечению исполнения полномочий органа местного самоуправления, избирательной комиссии муниципального образования или лица, замещающего муниципальную должность. Нанимателем для муниципального служащего Администрации является муниципальное образование, от имени которого полномочия нанимателя осуществляет представитель нанимателя (работодатель).

Муниципальным служащим в Администрации является гражданин, исполняющий в порядке, определенном муниципальными правовыми актами в соответствии с федеральными законами и законами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, обязанности по должности муниципальной службы за денежное содержание, выплачиваемое за счет средств местного бюджета.

Должности муниципальной службы Администрации устанавливаются муниципальными правовыми актами в соответствии с Реестром должностей муниципальной службы в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре.

В целом предельная штатная численность муниципальных служащих Администрации г.п. Белоярский сократилась с 2016 год по 2018 г. с 173 до 164 человек или на 5,2% (рисунок 3) и продолжает сокращаться. В администрации городского поселения в 2018 г. работало на 9 человек меньше, чем в 2016 г. В 2019 г. предполагается снижение численности муниципальных служащих до 162 человек.

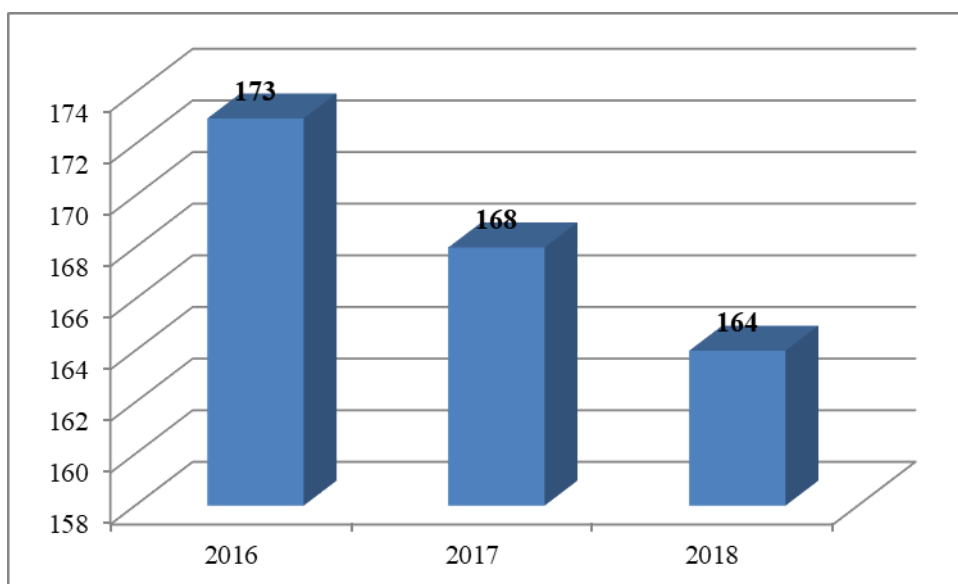


Рис.3. Динамика численности муниципальных служащих Администрации г.п.Белоярский за 2016-2018 гг., чел.

Снижение числа служащих обусловлено тем, что на протяжении последних нескольких лет, при утверждении бюджета муниципального образования городская Дума вносит соответствующий пункт в Решение об утверждении бюджета: «Органы местного самоуправления муниципального образования не вправе принимать решения по увеличению численности муниципальных служащих и работников учреждений и организаций бюджетной сферы, находящихся в ведении органов местного самоуправления муниципального образования».

В 2019 г. в администрации г.п.Белоярский ожидается сокращение числа муниципальных служащих на 2 человека. Делается это в связи с необходимостью экономии бюджета. Укомплектованность кадрами муниципальной службы г.п.Белоярский находится на высоком уровне на протяжении всего периода исследования с повышением на 5% с 2016 г. к 2018 г.

Распределение муниципальных служащих администрации г.п.Белоярский по образованию и стажу работы отражено в таблице 1 и

рисунке 4.

Таблица 1

**Распределение муниципальных служащих администрации
г.п. Белоярский по образованию и стажу работы в 2018 г.**

Распределение численности муниципальных служащих	Всего муниципальных	Структура, в %
Всего	164	100,00
По образованию		
Ученая степень	9	5,35
Высшее	131	79,73
н/высшее	9	6,19
Среднее профессиональное	14	8,60
Среднее	1	0,13
По стажу работы муниципальной службы		
До 1 года	23	14,02
От 1 до 5 лет	75	45,76
От 5 до 10 лет	37	22,62
От 10 до 15 лет	21	12,58
Свыше 15 лет	8	5,02

Большая часть сотрудников администрации имеют высшее образование – 79,73% в 2018 г., что связано с требованием к должности при приеме на работу. Девять человек получают высшее образование заочно, столько же имеют ученую степень. Соответственно среднее профессиональное и среднее образование имеют 8,6% и 0,13% муниципальных служащих администрации.

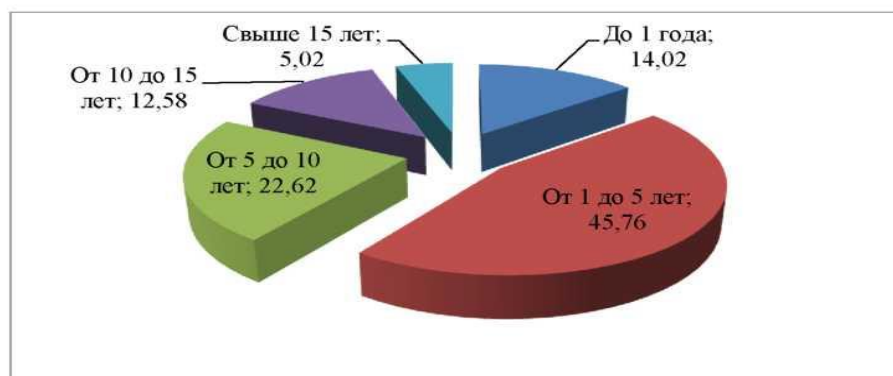


Рис.4. Структура численности муниципальных служащих администрации г.п.Белоярский по стажу работы в 2018 году, %

Как видим из данных таблицы 1 и рисунка 4, наибольший удельный вес численности муниципальных служащих приходится на группу персонала со стажем работы от 1 до 5 лет, и это связано с тем, что в 2016 - 2018 гг. кадровая политика Администрации была ориентирована на прием отличников из вузов и служащих до 40 лет с опытом работы.

Распределение муниципальных служащих администрации г.п. Белоярский по типу базового образования показано в таблице 2.

Таблица 2

Распределение муниципальных служащих администрации г.п. Белоярский по типу базового образования, 2018 г., чел.

Тип образования	Всего, чел.	Структура, в %
Высшее профессиональное:	131	100,00
В том числе:		
По специальности юриспруденция	8	5,98
Экономика и управление	34	25,82
Государственное и муниципальное управление	25	19,46
Естественные науки и математика	13	9,81
Педагогические науки	8	5,75
Технические науки	12	9,12
Сельскохозяйственные науки	5	3,91
Медицинские специальности	5	4,06
Иное	21	16,09
Послевузовское образование:	14	10,80
Ученая степень	8	6,28

Окончание таблицы 2

2 и более высших образования	6	4,52
Незаконченное высшее	9	-
Среднее профессиональное	14	-
Среднее	1	-

Высшее образование по специализации юриспруденция, экономика и управление, государственное и муниципальное управление имеют около половины муниципальных служащих с высшим образованием - 51,26%. Соответственно на прочие специальности приходится 48,74% муниципальных служащих администрации г.п.Белоярский.

Послевузовское образование имеют 14 муниципальных служащих администрации, что составляет 10,8% от числа сотрудников, имеющих высшее образование и 9,2% от общего числа муниципальных служащих.

Информация о повышении квалификации и переподготовке муниципальных служащих администрации в 2018 г. представлена в таблице 3.

Таблица 3

**Сведения о повышении квалификации и переподготовке
муниципальных служащих администрации г.п. Белоярский, 2018 г.**

Программы и направления подготовки	Численность служащих, человек	Структура, в %
Всего:	48	100,00
В том числе по программам:		
1. Профессиональная переподготовка	9	18,58
2. Повышение квалификации (72 и более часа)	39	81,42
По направлениям подготовки:		
1. управленческое	13	26,77
2. экономическое	11	22,35
3. финансовое	8	16,81
4. информационно-аналитическое	6	12,61
5. правовое	7	15,27
6. иное	3	6,19

Всего обучалось в 2018 г. 48 сотрудников администрации, что составляет 29,46% от общего числа муниципальных служащих. Большинство муниципальных служащих в 2018 г. повысили свою квалификацию - 81,42%, прошли профессиональную переподготовку - 18,58% от количества муниципальных служащих, прошедших обучение.

Наиболее востребованными направлениями подготовки муниципальных служащих администрации г.п.Белоярский в 2018 г. можно считать управленческое и экономическое - 49,12%.

Под реализацией единой кадровой политики понимается использование единых кадровых технологий на основе общих принципов для формирования кадрового состава муниципальной службы, способного на должном уровне реализовывать функции администрации городского поселка. Анализ должностной структуры администрации г.п.Белоярский представлен в таблице 4.

Таблица 4

**Анализ должностной структуры администрации г.п. Белоярский в
2018 г.**

Наименование должности	% от общего количества
Выборная муниципальная должность	0
Высшие должности муниципальной службы	6
Главные должности муниципальной службы	16
Ведущие должности муниципальной службы	36
Старшие должности муниципальной службы	42
Младшие должности муниципальной службы	0
Итого	100

Из приведенной выше таблицы 4 видно, что 36% и 42% от общего числа муниципальных служащих приходится на старшие и ведущие муниципальные должности.

Анализ кадрового состава органов местного самоуправления по возрасту основан на распределении муниципальных служащих по группам возрастов: до 30 лет, 30-39 лет, 40-49 лет, 50-59 лет, 60-65 лет и старше 65 лет. Анализ муниципальных служащих по возрасту в администрации г.п.Белоярский представлен в таблице 5.

Кадровый состав за 2017 г. значительно пополнился молодыми сотрудниками до 30 лет (17%). Возраст до 30 лет рассматривается как возраст становления, освоения работы, развития профессиональных навыков.

Возрастная группа 30-39 лет составляет наибольшее количество человек (39%). Это возраст продвижения, профессионального развития, самореализации, социального признания.

Таблица 5

**Анализ муниципальных служащих по возрасту в администрации
г.п. Белоярский в 2018 году**

Возраст	% от общего количества
до 30 лет	17
30-39	39
40-49	19
50-59	23
60-65	2
старше 65	0

Возрастная группа от 40-49 лет - 19%. Именно в этот период жизненного цикла достигается максимальная жизненная энергия, творческий замысел и определенный жизненный, профессиональный опыт.

Возрастная группа 50-59 лет составляет 23%. Этот период характерен профессиональной реализацией, социальным признанием, жизненным, профессиональным опытом, обучением собственной смене.

Такие изменения в возрастной структуре муниципальных служащих связаны с кадровой политикой администрации г.п.Белоярский, направленной на привлечение молодых специалистов.

Следующим важным этапом анализа обеспеченности администрации трудовыми ресурсами является изучение их движения. Данные для анализа движения трудовых ресурсов представлены в таблице 6.

Анализируя таблицу 6, можно отметить снижение численности персонала администрации г.п. Белоярский в 2018 г. на 9 человек по сравнению с 2016 г. Это связано с сокращением штата по программе оптимизации работы муниципальных служащих. Ежегодно часть сотрудников меняется, достаточно высокий показатель по увольнению – 28 человек в 2018 году, при общей численности персонала 164 человека.

Таблица 6

**Показатели движения трудовых ресурсов администрации
г.п. Белоярский за 2016-2018 гг., чел.**

Показатели	2016 г.	2017 г.	2018 г.	Изменение	
				18/17	18/16
1.Среднесписочная численность работников	173	168	164	-4	-9
2.Принято работников, всего	23	28	27	-1	4
3.Выбыло работников всего	28	32	28	-4	0
в том числе					
Переведено в другие организации	1	1	5	4	4
Уход на пенсию, переход на учебу и по другим причинам	4	4	5	1	1
По собственному желанию	22	25	17	-8	-5
Уволено за нарушение трудовой дисциплины	1	2	1	-1	0

Текущее рабочих мест играет значимую роль на муниципальной службе. Постоянные кадры, длительное время работающие в

администрации, улучшают свою квалификацию, осваивают смежные профессии, быстро ориентируются в любой необычной обстановке, создают определенную рабочую атмосферу в коллективе и активно влияют на уровень производительности труда. Для изучения причин текучести кадров следует периодически проводить опросы и наблюдения для изучения изменений в качественном составе муниципальных служащих, т. е. в квалификации, стаже работы, специальности, образовании, возрасте и т. д.

Показатели динамики изменения численности персонала, а также текучесть кадров показана в таблице 7.

Таблица 7

**Показатели текучести кадров в администрации г.п. Белоярский за
2016-2018 гг.**

Показатели	2016 г.	2017 г.	2018 г.	Отклонения, (%)		
				2017 к 2016 году	2018 к 2017 году	2018 к 2016 году
Среднесписочная численность	173	168	164	97,1	97,6	94,8
Принято работников, всего	23	28	27	121,7	96,4	117,4
Выбыло работников всего	28	32	28	114,3	87,5	100,0
Коэффициент оборота по приему персонала	0,17	0,21	0,22	119,9	104,1	124,9
Коэффициент оборота по выбытию персонала	0,15	0,20	0,22	133,0	112,0	149,0
Коэффициент замещения	1,15	1,04	0,96	90,2	93,0	83,9
Коэффициент текучести кадров	0,11	0,16	0,14	144,5	88,4	127,7
Коэффициент постоянства состава	0,4	0,5	0,6	125,0	120,0	150,0

Коэффициент оборота по приему персонала в администрацию характеризует удельный вес принятых работников за рассматриваемый

период. Таким образом, коэффициент оборота по приему персонала в 2018 году выше по сравнению с 2017 и 2016 годами.

Коэффициент оборота по выбытию персонала характеризует удельный вес выбывших работников за рассматриваемый период. Таким образом, коэффициент оборота по выбытию персонала в 2018 году увеличился по сравнению с 2016 и 2017 годами.

Коэффициент замещения рассматривается для увязки движения рабочей силы с ситуацией на рынке труда. Если коэффициент замещения меньше единицы (что соответствует нашим расчетам в 2018 г.), следовательно, имеет место сокращение числа занятых и увеличение безработицы.

Коэффициент текучести кадров характеризует уровень увольнения работников по отрицательным причинам за рассматриваемый период. Таким образом, коэффициент текучести кадров в 2018 году уменьшился по сравнению с 2017 годом, и вырос в сравнении с 2016 годом.

Коэффициент постоянства состава персонала характеризует уровень работающих в администрации постоянно в анализируемом периоде. Таким образом, коэффициент постоянства состава в 2018 году увеличился по сравнению с 2016-2017 годами.

По данным таблицы 7 видно, что в администрации увеличивается количество увольняющихся и принятых работников, что говорит о том, что текучесть кадров постоянно сохраняется, не уменьшается. Это связано с невысокой оплатой труда и тяжелыми условиями работы.

Таким образом, на протяжении ряда лет в целом структура муниципальных кадров соответствует задачам и программе деятельности администрации г.п. Белоярский.

Для обеспечения добросовестного и эффективного исполнения муниципальными служащими администрации городского поселения Белоярский должностных обязанностей, в соответствии с постановлением

Губернатора Ханты–Мансийского автономного округа – Югры от 11 марта 2011 года № 37 «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения государственных гражданских служащих Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»[8] разработан Кодекс профессиональной этики и требований к служебному поведению муниципальных служащих администрации городского поселения Белоярский.[9] Кодекс – это система морально-этических норм, обязательств и требований добросовестного служебного поведения муниципальных служащих администрации городского поселения Белоярский.

Кодекс определяет:

- основные морально-этические принципы поведения, которые должны соблюдать муниципальные служащие, независимо от замещаемой должности;
- этические ценности, которыми должны руководствоваться в своей деятельности муниципальные служащие;
- поведение муниципальных служащих при осуществлении профессиональной деятельности.

Несмотря на существующее разнообразие работ, в которых исследуются имидж руководителя/лидера, за пределами внимания остаются исследования имиджа муниципальных служащих нижнего уровня, например служащих администрации городского поселка. С целью устранения данного пробела было проведено исследование общественного мнения об имидже муниципального служащего на основе анкет, разработанных Шориковой А.В. [34], и анализ служебного поведения как основного фактора формирования имиджа служащих на примере администрации г.п. Белоярский.

Исследование проводилось в 2018 году в два этапа. Первый этап проводился с целью выявить уровень развития исследуемых факторов на начало исследования. На втором этапе применялась на практике система

рекомендаций по повышению эффективности формирования положительного имиджа муниципального служащего.

Для проведения исследования был использован метод анкетирования. Было использовано две анкеты: для населения и для муниципальных служащих администрации г.п. Белоярский. Текст обеих анкет представлен в Приложении (Приложение 1 и Приложение 2). Анкеты были направлены на изучение имиджа муниципального служащего. Анкетирование позволило провести сравнительный анализ мнения населения об имидже муниципального служащего с мнением представителей муниципальной власти.

Анкета для населения включает 14 вопросов, объединенных в несколько блоков. Вопросы первого блока: выявление частоты обращений граждан в органы местного самоуправления и отрицательных черт муниципальных служащих, с которыми сталкивались граждане при обращениях. Вопросы второго блока: оценка значимости имиджа муниципальных служащих для граждан и необходимости введения единой формы для них. Вопросы третьего блока: оценка уровня доверия граждан к муниципальным служащим; степени удовлетворенности граждан работой муниципальных служащих; черт, приписываемых гражданами муниципальным служащим. Вопросы четвертого блока: оценка значимости имиджа муниципальных служащих для их профессиональной деятельности; оценка необходимости учета мнения граждан при формировании имиджа муниципальных служащих.

Анкета для муниципальных служащих администрации г.п. Белоярский была составлена по аналогии. Вопросы анкеты для муниципальных служащих направлены на выявление:

- значимости для муниципальных служащих профессионального имиджа;
- их отношения к необходимости введения единой формы;

- имеющих пробелов в знаниях муниципальных служащих по улучшению имиджа делового человека;
- осознания муниципальными служащими мнения граждан при формировании своего имиджа;
- понимания степени влияния мнения граждан об имидже муниципальных служащих на уровень доверия и уважения населения к местной власти.

Отличие анкеты для муниципальных служащих от анкеты для граждан состоит лишь в том, что муниципальным служащим предлагается при ответах на некоторые вопросы сделать предположения относительно того, какой ответ дали бы граждане на их месте.

2.2 Обработка и анализ результатов

В анкетировании граждан г.п. Белоярский приняли участие 100 респондентов. В результате обработки анкеты для граждан были получены следующие данные. Вопросы 1 и 2 анкеты были направлены на выявление частоты обращения граждан в муниципальные органы (рисунок 5).

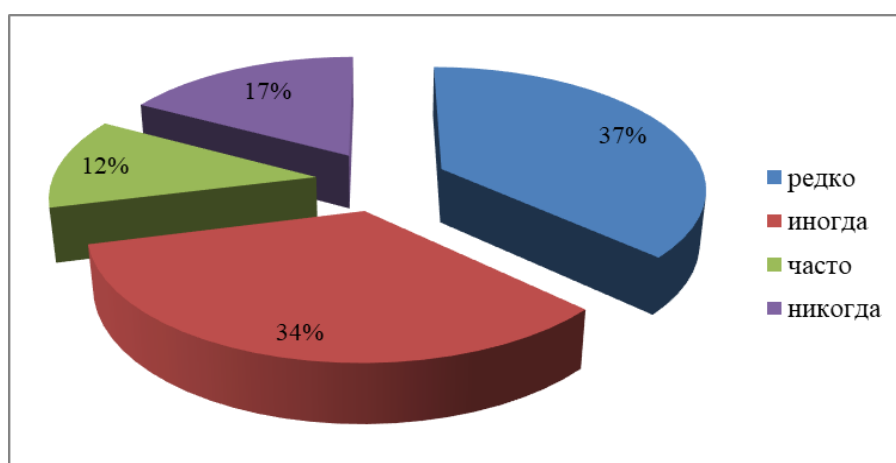


Рис. 5. Распределение ответов на вопрос 1 «Как часто Вы обращаетесь в органы местного самоуправления?»

Как видно из диаграммы, на вопрос «Как часто вы обращаетесь в органы местного самоуправления?» 37% респондентов ответили «редко», 34% - «иногда», ответы «часто» и «никогда» выбрали, соответственно, 12 и 17% респондентов.

На вопрос «Обращались ли Вы лично к муниципальным служащим за последние полгода?» соотношение ответов получилось примерно 50/50 (рис. 6).

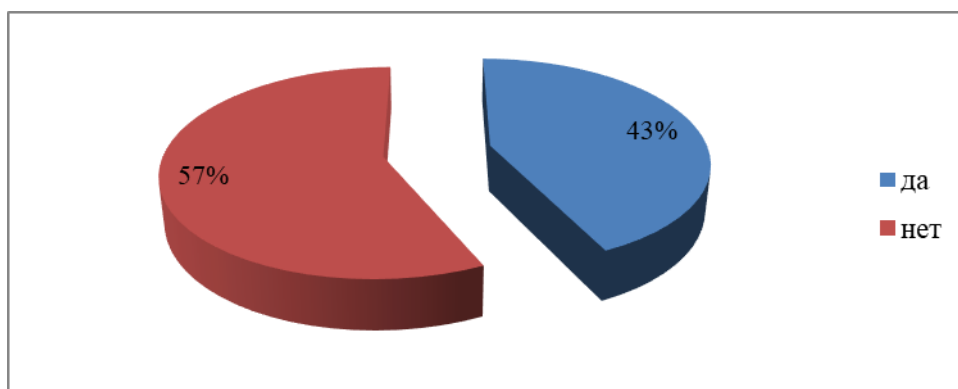


Рис. 6. Распределение ответов на вопрос 2 «Обращались ли Вы лично к муниципальным служащим за последние полгода?»

На вопрос «Обнаружили ли Вы отрицательные черты в поведении муниципальных служащих?» были получены следующие результаты: большая часть респондентов, а именно: 64% граждан, обратившихся к муниципальным служащим в последние полгода, ответили, что не обнаружили у них отрицательных черт (рис. 7).

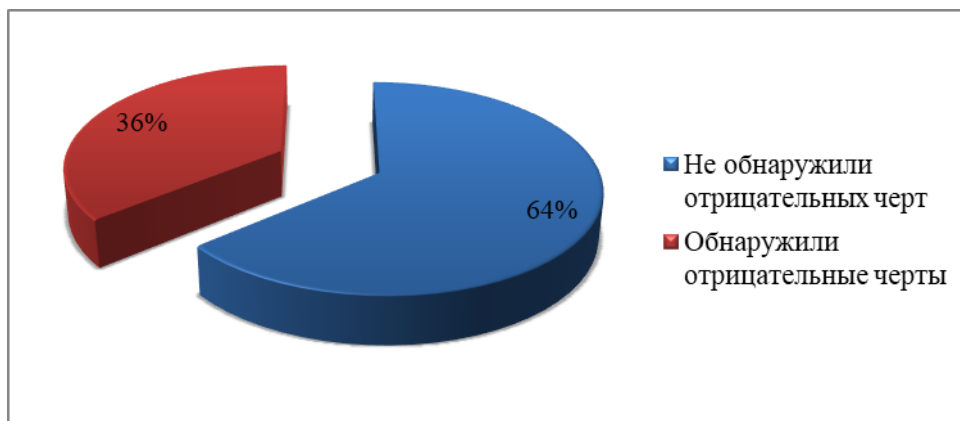


Рис. 7. Распределение ответов на вопрос 3 «Обнаружили ли Вы отрицательные черты в поведении муниципальных служащих?»

При ответе на вопрос, «Какие отрицательные черты Вы обнаружили в поведении муниципальных служащих?» 36% респондентов обнаружили такие отрицательные черты в поведении муниципальных служащих, как: «безответственность» и «неумение общаться» (5% и 3% респондентов соответственно), «нетерпимость» и «грубость» (8% и 5% респондентов). Наибольший процент респондентов (14%) отметили «равнодушие» (рис. 8).

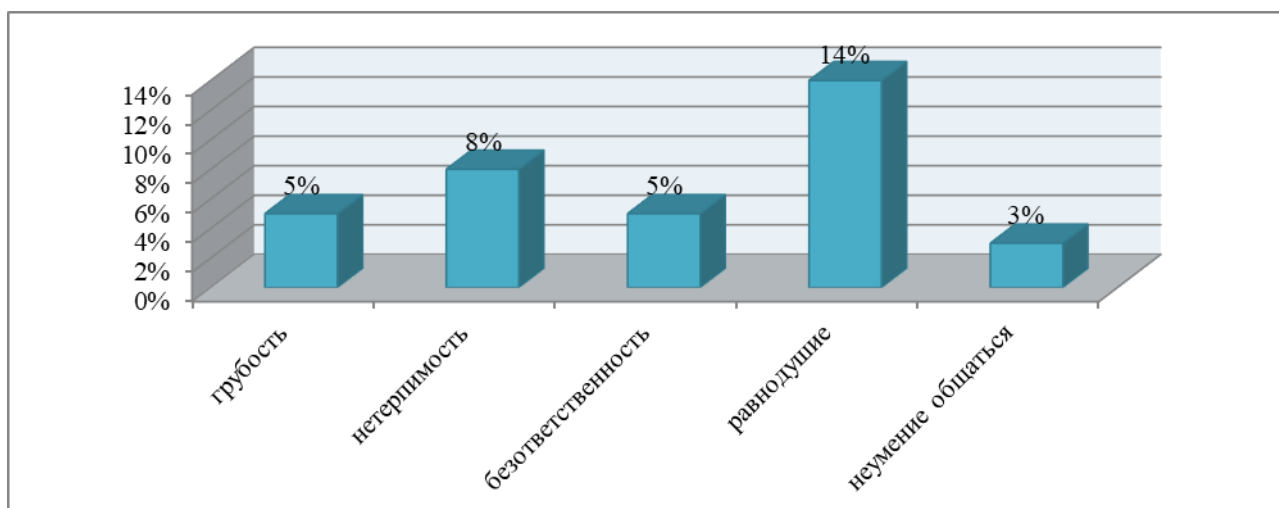


Рис. 8. Распределение ответов на вопрос «Какие отрицательные черты Вы обнаружили в поведении муниципальных служащих?»

На вопрос «Обращаете ли Вы внимание на то, как выглядят муниципальные служащие?» были получены следующие результаты: «да» ответили 33%, «скорее да» 45%, а «нет» и «скорее нет» 18% и 4% соответственно (рис. 9).

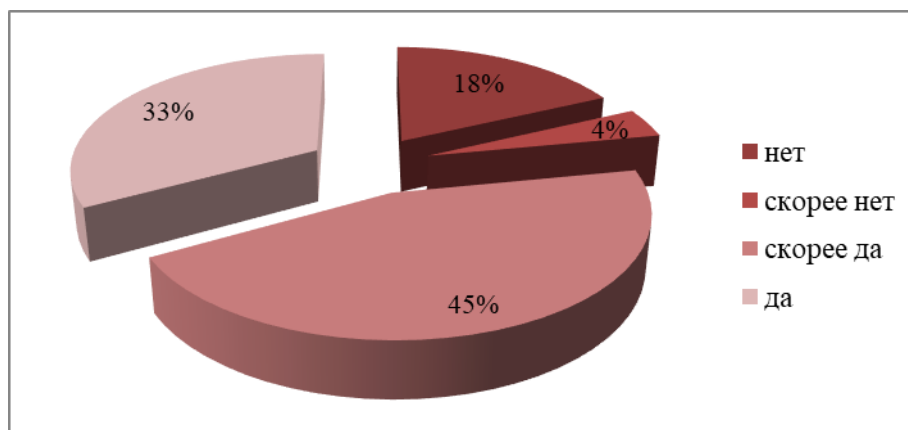


Рис. 9. Распределение ответов на вопрос 4 «Обращаете ли Вы внимание на то, как выглядят муниципальные служащие?»

На вопрос «Важно ли для Вас, как выглядят муниципальные служащие?» мы получили соответствующие результаты: «нет» - 11%, «скорее нет» - 17%, «скорее да» - 42%, «да» - 30%. То есть для 72% респондентов имидж муниципальных служащих является важным. Данные представлены на диаграмме (рис. 10).

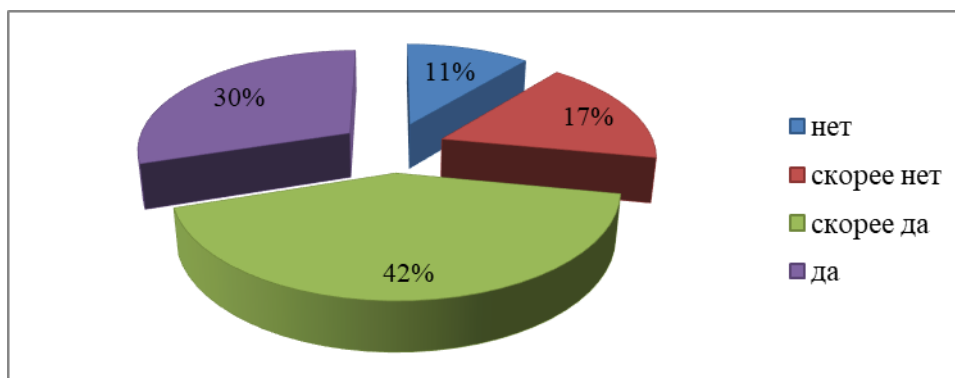


Рис. 10. Распределение ответов на вопрос 5 «Важно ли для Вас, как выглядят муниципальные служащие?»

На вопрос «Нужна ли единая форма муниципальным служащим?» были получены следующие результаты: большая часть респондентов, а именно 38% ответили - «скорее нет», не согласны с введением формы 17% граждан. 29% респондентов согласны, они ответили - «да», а указали «скорее да» 16% респондентов (рис 11).

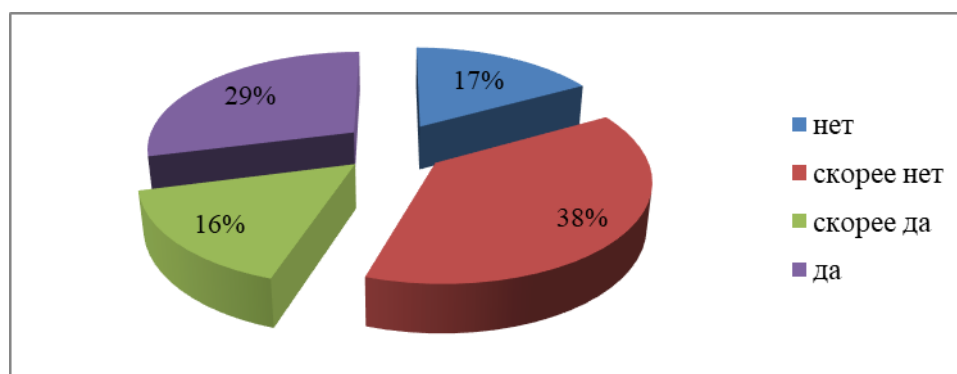


Рис. 11. Распределение ответов на вопрос 6 «Нужна ли единая форма муниципальным служащим?»

Что касается уровня доверия и уважения граждан к местной власти, то анализ ответов на вопрос «Как бы Вы оценили уровень доверия по отношению к муниципальным служащим?», позволяет сделать вывод о том, что средний уровень доверия составляет 42% из 100. А уровень уважения - на отметке 38% из 100.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы обслуживанием муниципальных служащих?» были получены следующие результаты: «нет» ответили - 54% респондентов, а «скорее нет» 9%. Удовлетворенными оказались 22% граждан, а «скорее да» ответили 15%. Таким образом, большинство опрошенных граждан на сегодняшний день не удовлетворены работой местной власти (рис. 12).

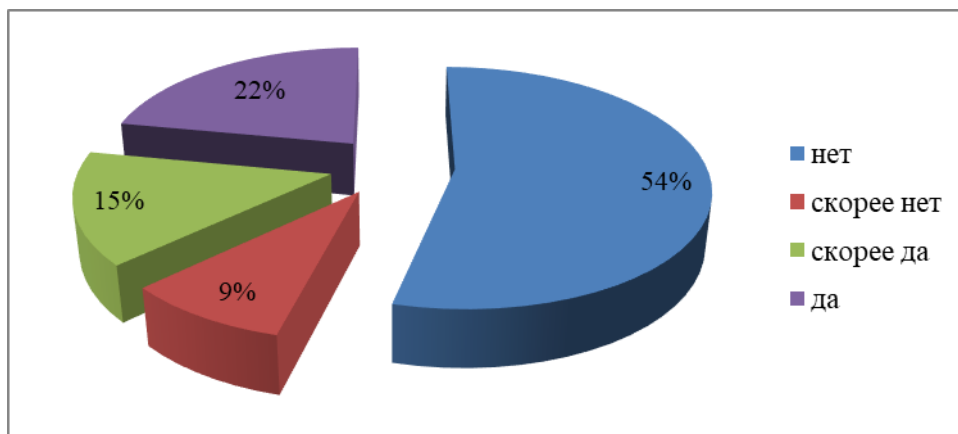


Рис. 12. Распределение ответов на вопрос 9 «Удовлетворены ли вы обслуживанием муниципальных служащих?»

Несмотря на неудовлетворенность работой представителей власти, на сегодняшний день образ типичного муниципального служащего в глазах граждан включает положительные характеристики. Население г.п. Белоярский на первое место ставят профессионализм муниципальных служащих, на второе - терпимость, а третье место разделили ответственность и исполнительность. Данные представлены на диаграмме (рис. 13).

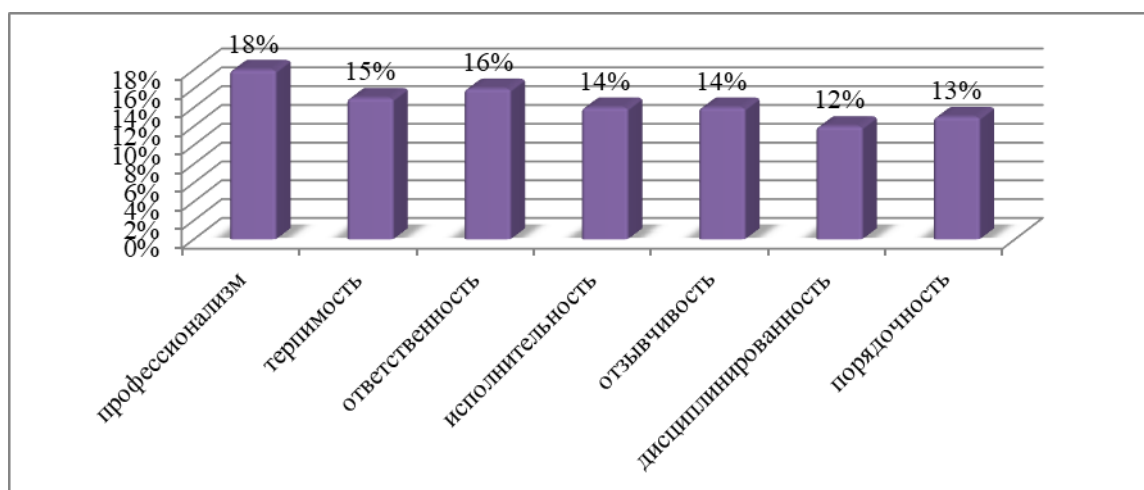


Рис. 13. Распределение ответов на вопрос 10 «Представьте себе типичного муниципального служащего и выберите характеристики, присущие ему»

При ответе на вопрос о наиболее значимых характеристиках в образе

идеального муниципального служащего граждане поставили на первое место профессионализм, на второе - ответственность, а третье место разделили такие характеристики, как исполнительность и умение слушать (рис. 14). Сопоставление характеристик, входящих в образ типичного и идеального муниципального служащего, позволяет сделать вывод об их сходстве. Такие характеристики, как профессионализм, ответственность и исполнительность, являются ведущими в обоих описаниях. При ответе на вопрос, касающийся типичного муниципального служащего, была выделена такая характеристика, как умение слушать, но, по мнению граждан, она не является наиболее значимой характеристикой.

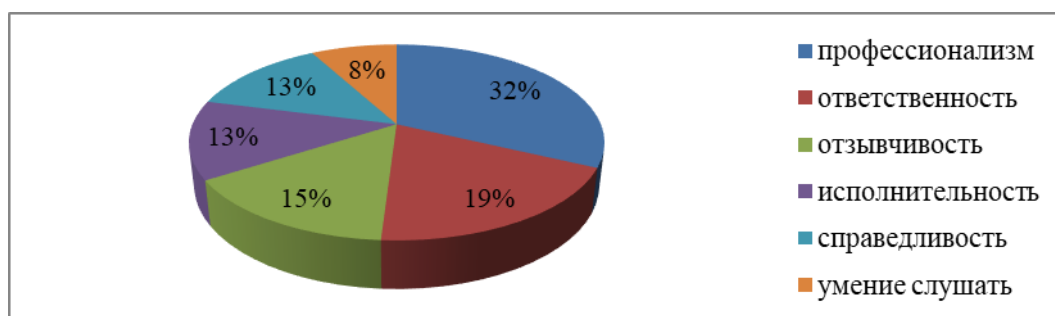


Рис. 14. Распределение ответов на вопрос 11 «Выберите наиболее значимые профессиональные качества муниципального служащего»

На вопрос «Насколько важен для профессиональной деятельности муниципального служащего правильно подобранный имидж?», граждане ответили положительно, считая, что имидж необходим муниципальным служащим на профессиональной деятельности. Были получены следующие результаты: 39% респондентов ответили - «важен», 52% «скорее да», 4% «скорее нет», 5% «не важен». Данные представлены на диаграмме (рис. 15).

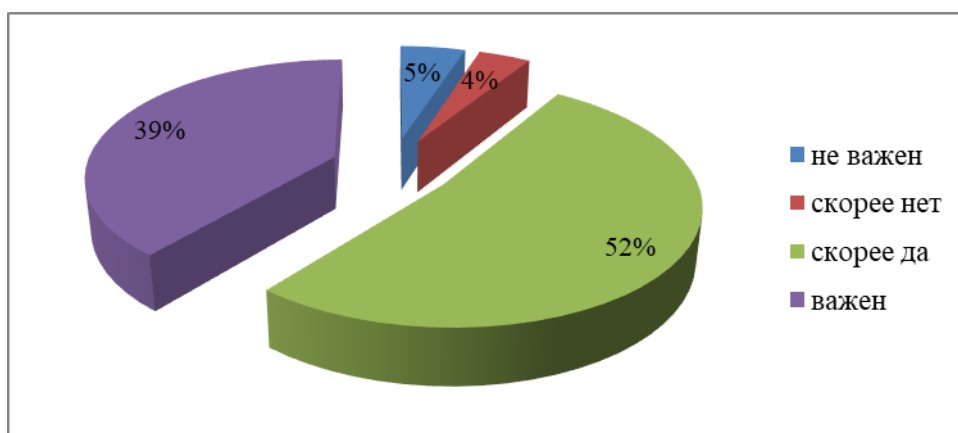


Рис. 15. Распределение ответов на вопрос 12 «Насколько важен для профессиональной деятельности муниципального служащего правильно подобранный имидж?»

Граждане г.п. Белоярский согласны с тем, что внешний вид муниципальных служащих оказывает влияние на доверие и уважение к ним. На вопрос «Влияет ли внешний вид муниципального служащего на чувство доверия и уважения со стороны населения к нему?», респондентами были даны следующие ответы: 35% - «да», 54% - «скорее да», 7% и 4% ответили «скорее нет» и «нет» соответственно (рис. 16).

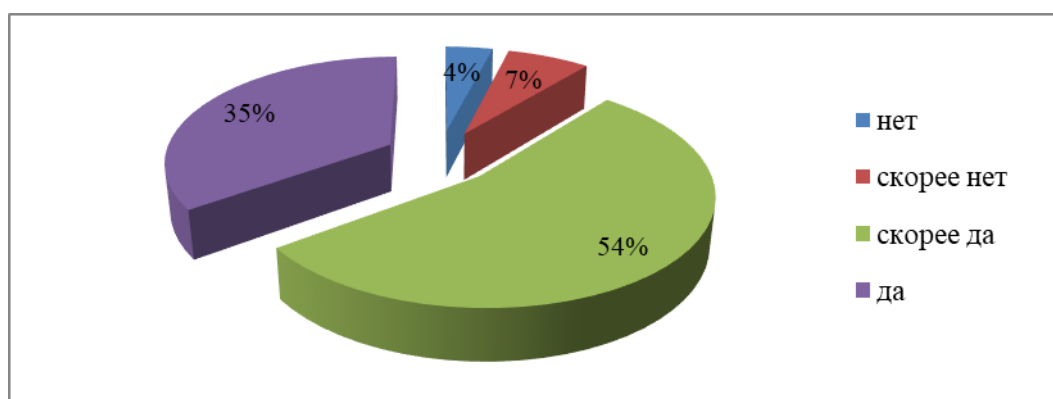


Рис. 16. Распределение ответов на вопрос 13 «Влияет ли внешний вид муниципального служащего на чувство доверия и уважения со стороны населения к нему?»

Последний вопрос был связан с ролью общественного мнения при формировании имиджа муниципальных служащих. Можно сделать вывод - большинство респондентов считают, что муниципальным служащим необходимо учитывать мнение граждан при формировании своего имиджа. Так как на данный вопрос «Да» - ответили 13% респондентов, а «скорее да» - 42%. Не согласны 14% граждан, а «скорее нет» ответили - 31%. Данные представлены на диаграмме (рис. 17).

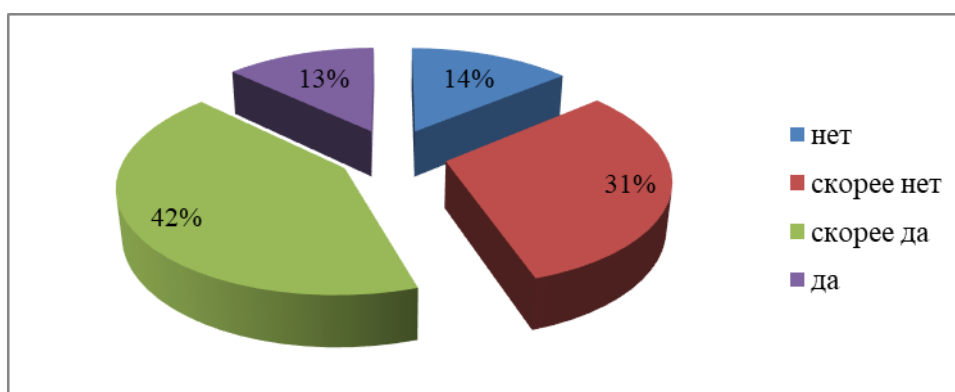


Рис. 17. Распределение ответов на вопрос 14 «Считаете ли Вы, что муниципальные служащие должны учитывать общественное мнение при формировании своего имиджа?»

Обобщая ответы граждан, следует сказать, они считают, что имидж и внешний облик важен для муниципальных служащих. Половина опрошенных граждан обращает внимание на то, как выглядят муниципальные служащие. В целом граждане положительно относятся к ним. Анализ ответов позволяет сделать вывод о том, что уровень доверия составляет 42% из 100. А уровень уважения - на отметке 38%. Имея такие результаты в отношении к местной власти, наибольшее количество респондентов выразили неудовлетворенность обслуживанием муниципальных служащих. Но, несмотря на это образ типичного муниципального служащего в глазах граждан включает положительные

характеристики. Население на первое место ставит профессионализм представителей власти, на второе - терпимость, а на третье ответственность и исполнительность. Наиболее значимыми характеристиками граждане считают: профессионализм, ответственность, исполнительность и умение слушать.

Такие характеристики, как профессионализм, ответственность и исполнительность, являются ведущими в обоих описаниях. При ответе на вопрос, касающийся типичного муниципального служащего, была выделена характеристика - умение слушать, но, по мнению граждан, она не является наиболее значимой. Граждане считают, что имидж играет важную роль в профессиональной деятельности муниципальных служащих, а внешний вид влияет на чувство доверия и уважения со стороны населения к нему. Большинство респондентов считают, что муниципальные служащие должны учитывать общественное мнение при формировании своего имиджа.

Кроме граждан в анкетировании приняли участие 40 муниципальных служащих администрации г.п. Белоярский. Ниже приводятся их ответы на вопросы анкеты (Приложение 2).

На вопрос «Важен ли для профессиональной деятельности муниципального служащего его внешний облик?» был получен положительный результат. Так, 78% муниципальных служащих администрации считают, что внешний облик имеет немаловажное значение (рис. 18).

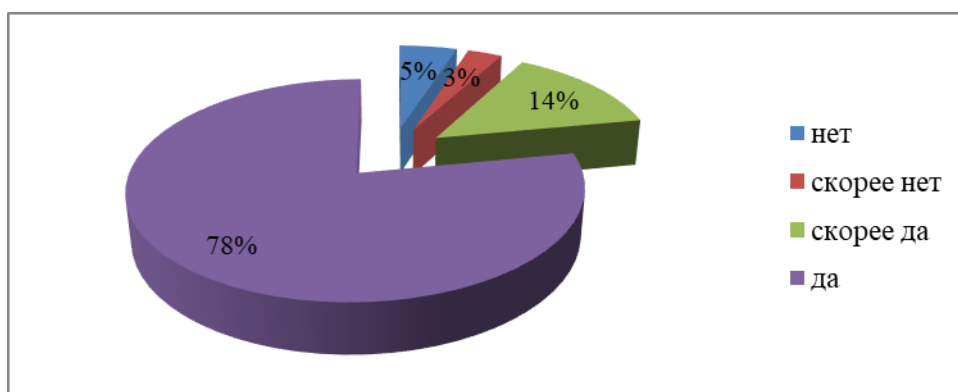


Рис. 18. Распределение ответов на вопрос 1 «Важен ли для профессиональной деятельности муниципального служащего его внешний облик?»

Мнения респондентов на вопрос «Как Вы считаете, нужна ли муниципальным служащим единая форма?» разделились. 26% ответили - «да», 28% - «скорее да», 15% - «скорее нет» и 31% - «нет». Большинство муниципальных служащих - за введение единой формы. Данные представлены на диаграмме (рис. 19).

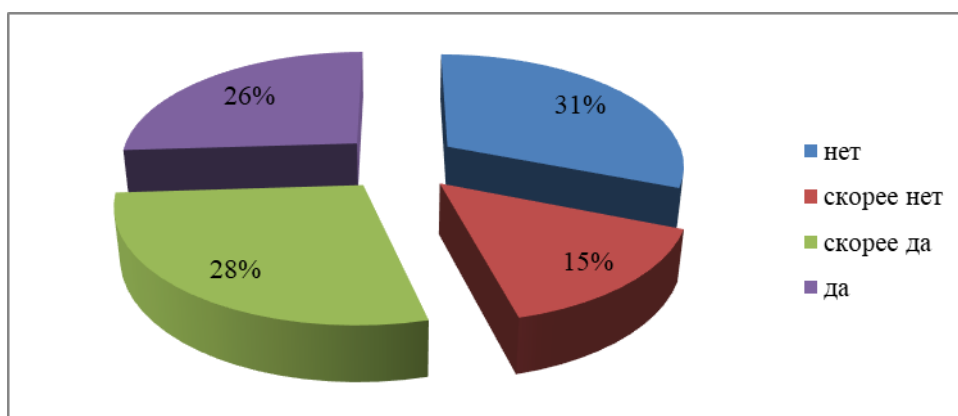


Рис. 19. Распределение ответов на вопрос 2 «Как Вы считаете, нужна ли муниципальным служащим единая форма?»

Средний балл ответов на вопросы 3 и 4 «Как бы Вы оценили уровень доверия и уважения со стороны граждан по отношению к муниципальным служащим?» оказался одинаковым и составил 54% из 100.

Представители местной власти г.п. Белоярский, считают, что на сегодняшний день в образе типичного муниципального служащего на первое место следует поставить такую черту, как исполнительность. Второе место занимает дисциплинированность представителей власти, а третье - их профессионализм. Данные говорят о том, что, по мнению самих муниципальных служащих, их образ состоит из положительных характеристик, несмотря на то, что зачастую СМИ представляют их в негативном свете во время исполнения профессиональных обязанностей. Данные представлены на диаграмме (рис. 20).

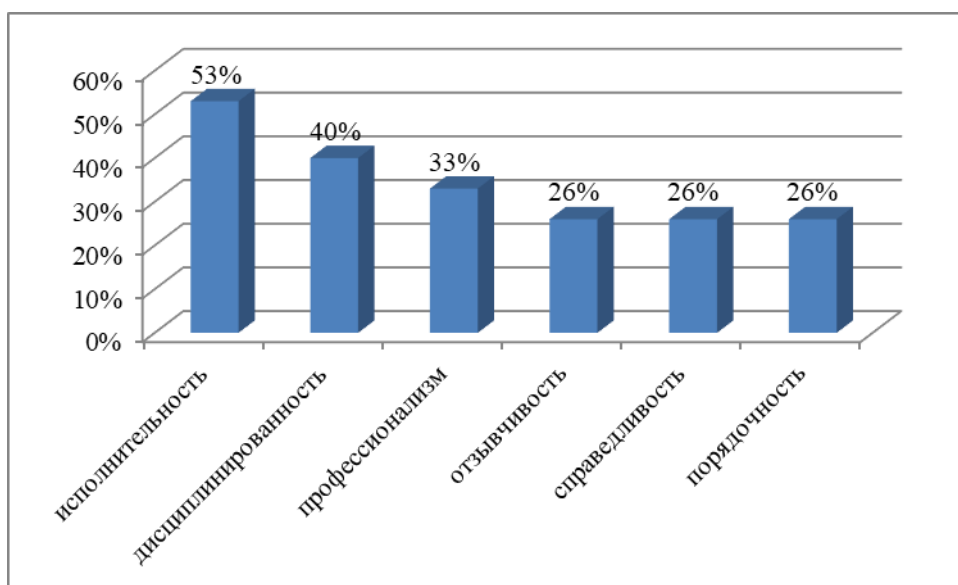


Рис. 20. Распределение ответов на вопрос 5 «Характеристики типичного муниципального служащего»

Профессиональными качествами, которые муниципальные служащие администрации выбрали, как особо значимые для их деятельности (идеальный образ) являются профессионализм, исполнительность и ответственность (рис. 21).

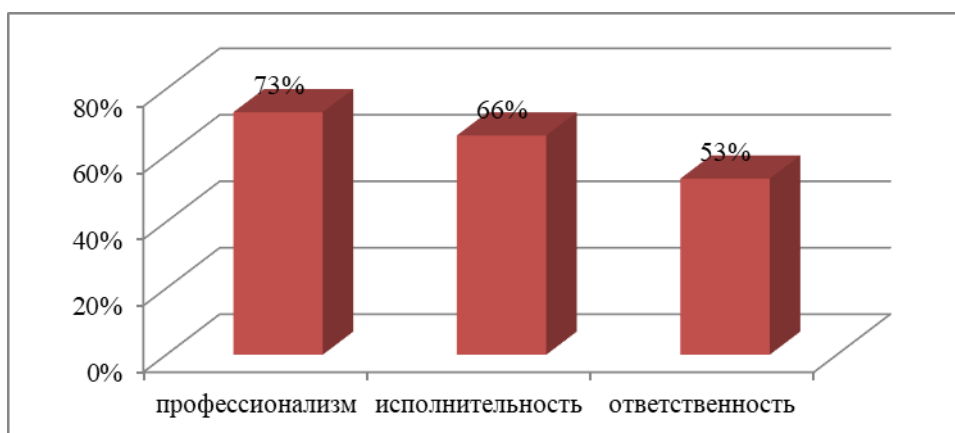


Рис. 21. Распределение ответов на вопрос «Наиболее значимые профессиональные качества муниципального служащего»

На вопрос «Насколько важен для профессиональной деятельности муниципального служащего правильно подобранный имидж?» были получены следующие результаты: 21% респондентов ответили - «важен», а 62% - «скорее важен», 12% ответили - «скорее не важен», а не важен – 5%. Скорее всего, служащие согласны с тем, что должны обладать положительной репутацией, которая строится на основе правильно выбранного имиджа. Данные представлены на диаграмме (рис. 22).

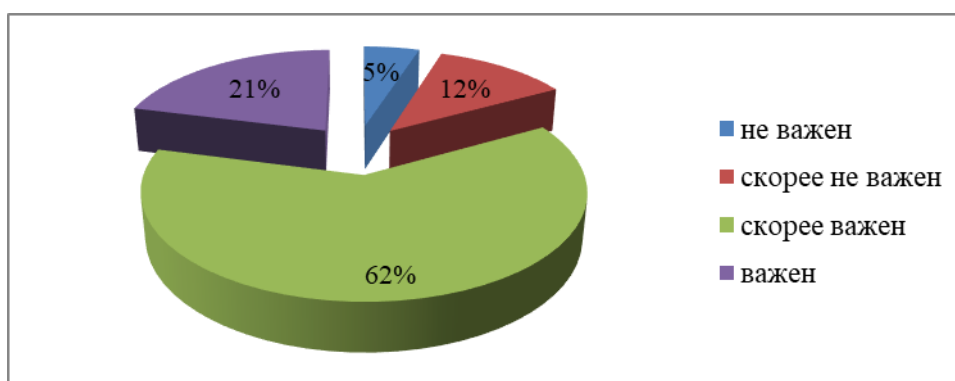


Рис. 22. Распределение ответов на вопрос 7 «Насколько важен для профессиональной деятельности муниципального служащего правильно подобранный имидж?»

На вопрос «Влияет ли внешний вид муниципального служащего на

чувство доверия и уважения со стороны населения к нему?» муниципальные служащие в основном ответили положительно. «Да» ответили 49%, «скорее да» - 31%, «скорее нет» - 8% и «нет» - 12%. Это означает что, по мнению, муниципальных служащих, их внешний вид может повысить или понизить уровень доверия и уважения населения к ним (рис. 23).

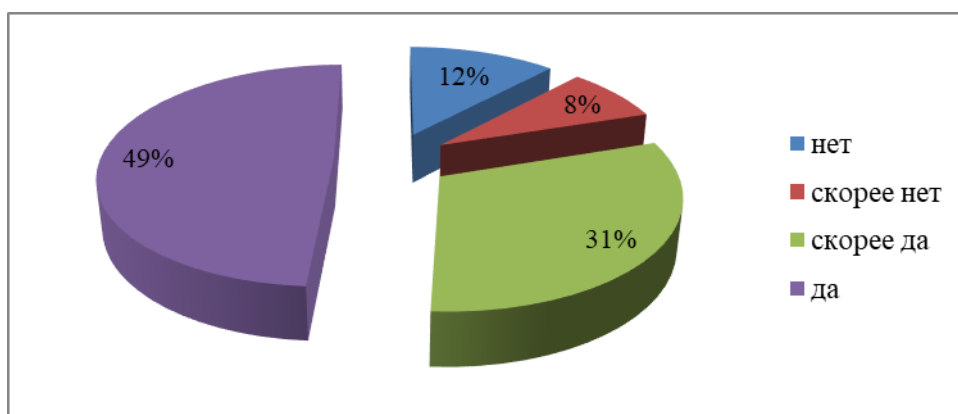


Рис. 23. Распределение ответов на вопрос 8 «Влияет ли внешний вид муниципального служащего на чувство доверия и уважения со стороны населения к нему?»

Что касается оценки роли общественного мнения при формировании имиджа, то по ответам муниципальных служащих администрации видно, что они готовы на него ориентироваться. Так как на вопрос «Считаете ли Вы, что муниципальные служащие должны учитывать общественное мнение при формировании своего имиджа?» 22% ответили - «да», 58% - «скорее да», 14% - «скорее нет» и лишь 6% - «нет». Данные представлены на диаграмме (рис. 24).

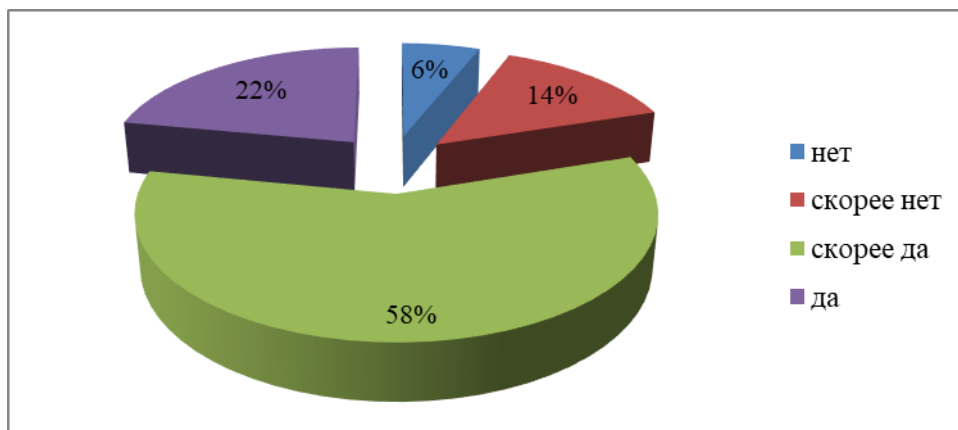


Рис. 24. Распределение ответов на вопрос 9 «Считаете ли Вы, что муниципальные служащие должны учитывать общественное мнение при формировании своего имиджа»

Делая выводы по последнему вопросу «Испытываете ли Вы потребность в знаниях, благодаря которым можно улучшить свой имидж?», можно сказать, что наибольшая часть - 60% не нуждаются в подобных знаниях («нет» - 31%, «скорее нет» - 29%). Потребность в знаниях имеется у 40% муниципальных служащих (рис. 25).

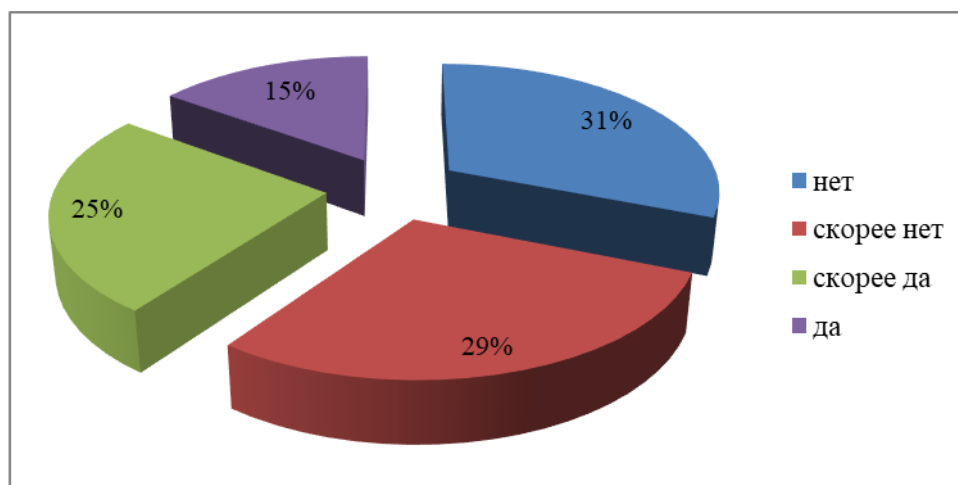


Рис. 25. Распределение ответов на вопрос 10 «Испытываете ли Вы потребность в знаниях, благодаря которым можно улучшить свой имидж?»

Подводя итог по ответам муниципальных служащих, можно сказать,

что 78% муниципальных служащих администрации считают внешний облик важным для профессиональной деятельности, и их большая часть, а именно 54% согласны с необходимостью введения единой формы. Что касается уровня доверия и степени уважения со стороны граждан по отношению к муниципальным служащим, то ответы оказались одинаковыми и составили 54%.

Представители администрации г.п. Белоярский считают, что в образе типичного муниципального служащего на первое место следует поставить исполнительность. Второе место занимает дисциплинированность, а третье - профессионализм муниципальных служащих. По мнению муниципальных служащих, их образ состоит из положительных характеристик, несмотря на то, что зачастую СМИ представляют их в негативном свете во время исполнения профессиональной деятельности.

Профессиональными качествами, которые муниципальные служащие администрации выбрали как особо значимые для их деятельности (идеальный образ) являются профессионализм, исполнительность и ответственность. Ни один из опрошенных муниципальных служащих администрации не считает имидж неважным для их профессиональной деятельности. Они согласны с тем, что должны обладать положительной репутацией, которая строится на основе правильно подобранного имиджа. Больше половины муниципальных служащих администрации ответили, что внешний вид муниципального служащего влияет на чувство доверия и уважения со стороны населения к ним. Что касается оценки роли общественного мнения при формировании имиджа, то по ответам муниципальных служащих видно, что они готовы на него ориентироваться. Меньше половины опрошенных респондентов испытывают потребность в знаниях по улучшению своего имиджа.

На следующем этапе исследования был проведен сравнительный анализ мнения населения об имидже муниципального служащего и мнения

представителей муниципальной власти.

Как видно из результатов опросов, нет значимых различий между мнением граждан и муниципальными служащими администрации. При ответе на вопрос «Как вы считаете, нужна ли муниципальным служащим единая форма?» и граждане, и муниципальные служащие администрации считают, что форма нужна. Как граждане, так и муниципальные служащие, примерно одинаково оценивают уровень доверия со стороны граждан по отношению к муниципальным служащим. Граждане несколько ниже, чем муниципальные служащие оценивают уровень уважения со стороны граждан по отношению к муниципальным служащим, однако различия в оценках не являются статистически значимыми. Тенденция оценивания у муниципальных служащих выше, чем у граждан, но не значительно. Возможно, это связано с небольшой выборкой.

Таким образом, можно сделать вывод, что муниципальные служащие достаточно реалистично оценивают отношение граждан к ним. На наш взгляд, это может быть основой для работы с муниципальными служащими по повышению уровня уважения и доверия к ним со стороны граждан.

И граждане, и муниципальные служащие считают, что правильно подобранный имидж «скорее важен» для профессиональной деятельности муниципального служащего. На вопрос «Влияет ли внешний вид на чувство доверия и уважения со стороны граждан к муниципальным служащим?» были получены ответы «да» и «скорее да». Население и представители власти считают, что значимость общественного мнения при формировании имиджа муниципального служащего «скорее важна».

Для более подробного исследования служебного поведения муниципальных служащих был проведен опрос с 23 сотрудниками (Приложение 3).

При опросе респондентов, ответы на вопрос «Проводились ли с

Вами семинары по нормам служебной этики и правил делового поведения», ответы распределились следующим образом: 50% руководителей и 68,4% служащих отметили, что с ними семинары не проводились, это означает, что такой способ формирования высокого уровня служебного поведения является недостаточно разработанным, семинары проводятся с выборочным количеством сотрудников и не являются регулярными (рисунок 26).

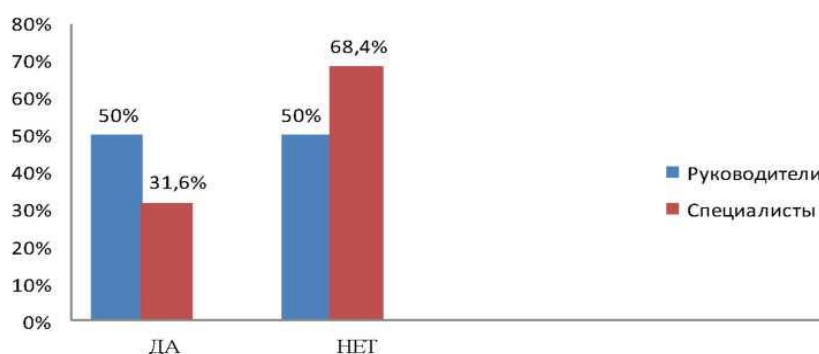


Рис. 26. Распределение ответов, анкетируемых на вопрос «Проводились ли с Вами семинары по нормам служебного поведения»

При ответе на вопрос «Как Вы понимаете термин «служебное поведение», большинство сотрудников и руководителей ответили следующим образом: служебное поведение – это совокупность поступков и действий, осуществляющих в процессе трудовой деятельности».

Для руководителей администрации был задан вопрос, о том, какими они методами пользуются для осуществления управления поведением муниципальных служащих, ответы распределились следующим образом. Все руководители, участвующие в опросе, отметили, что применяют административные и экономические методы управления поведением, 75% отметили также организационно-распорядительные и правовые, и лишь 50% используют социально-психологические и морально-этические методы управления служебным поведением.

Подводя итог, можно сказать, что поскольку деятельность муниципальных служащих осуществляется непосредственно для граждан, то им необходимо учитывать мнение населения. А также при разработке памятки с рекомендациями для муниципальных служащих администрации принять во внимание мнения респондентов, касательно того, как, по их мнению, должен выглядеть муниципальный служащий на сегодняшний день.

2.3 Разработка рекомендаций по совершенствованию технологий формирования положительного имиджа муниципального служащего

Основываясь на результатах проведенного нами исследования, а также на сделанные выводы, можно предложить рекомендации к созданию программы по формированию позитивного имиджа муниципальных служащих в администрации г.п. Белоярский. Под имиджем мы подразумеваем набор определенных качеств и характеристик, идентифицирующих личность. Предполагаемая программа должна включать:

- разработка памятки для муниципальных служащих администрации г.п. Белоярский с конкретными рекомендациями по улучшению имиджа;
- организация и проведение общественно-значимых мероприятий, способствующих созданию положительного имиджа муниципальных служащих у населения;
- разработка критериев эффективности данной программы;
- разработка процедуры оценки эффективности данной программы.

Рекомендации, в первую очередь, направлены на повышение доверия к власти со стороны населения, на повышение уровня развития морально-этических качеств муниципальных служащих администрации в глазах общественности, а также в целом на повышение престижа местной

власти и улучшение психологического климата в коллективе муниципальных служащих.

Цель: улучшение имиджа муниципальных служащих.

Задачи:

- формирование временной комиссии по реализации программы улучшения имиджа муниципальных служащих администрации;

- создание памятки, состоящей из нескольких блоков, по формированию позитивного имиджа муниципальных служащих администрации;

- организация и освещение в СМИ общественно-значимых мероприятий с участием муниципальных служащих администрации;

- процедура оценки эффективности программы.

Предполагается, что временная комиссия по реализации программы будет состоять из инициативной группы. Она в свою очередь сформирована из представителей отделов администрации г.п. Белоярский. Деятельность комиссии будет включать:

- объявление конкурса на право разрабатывать содержательную часть программы;

- подготовка информационных писем для ВУЗов с предложением поучаствовать в разработке программы;

- анализ предлагаемых ВУЗами проектов программы по формированию положительного имиджа муниципальных служащих;

- подведение итогов конкурса;

- документальное обеспечение процесса реализации программы;

- создание группы разработчиков.

Проведение конкурса предполагается среди вузов Ханты-Мансийского АО - Югры, реализующих направление подготовки «38.03.04 - «Государственное и муниципальное управление». Формой договорного взаимодействия органов местного самоуправления с ВУЗами может стать

муниципальный заказ. Размещение муниципального заказа осуществляется на конкурсной основе. Содержание, сроки и способ размещения заказа определяются заказчиком в пределах средств, выделяемых на эти цели из бюджета региона. Порядок формирования муниципального заказа устанавливается правовыми актами органов местного самоуправления о бюджетном регулировании в муниципальном образовании, а также положением о муниципальном заказе. В положении закрепляются основания и порядок формирования муниципального заказа, порядок формирования конкурсной комиссии, способы, порядок и условия размещения муниципального заказа, источники и порядок оплаты муниципального заказа, порядок осуществления контроля над формированием, размещением и исполнением муниципального заказа, порядок и сроки опубликования сведений о муниципальном заказе, порядок и сроки проведения торгов.

Предполагается, что программа, разрабатываемая ВУЗом должна включать несколько блоков. В первом блоке следует отразить требования к моральному и этическому поведению муниципальных служащих администрации. В нем будут раскрываться следующие принципы: беспристрастное поведение, уважение личных интересов граждан, политическая нейтральность, ответственность за действие и бездействие в пределах компетенций и полномочий, а также личностные характеристики такие, как: справедливость, честность и вежливость. Второй блок следует посвятить коммуникативной составляющей, которая будет включать рекомендации по деловым переговорам, телефонному общению, взаимодействию по вертикали и горизонтали на муниципальной службе, а также речевой этикет в целом.

Еще одним важным аспектом при формировании имиджа является внешний вид муниципального служащего. В программе необходимо посвятить отдельный блок культуре внешнего вида, в котором будут

прописаны рекомендации по подбору одежды, обуви и аксессуарам. Также необходимо включить в программу блок по организации общественно-значимых мероприятий и их освещению в СМИ. Так как мнение о муниципальных служащих помогают сформировать мероприятия социальной направленности (например, субботники на прилегающих территориях и встречи с гражданами), то программа также должна включать перечень таких мероприятий. Также на имидж муниципальных служащих значимое влияние оказывает представленная в изданиях СМИ информация о них, поэтому программа формирования позитивного имиджа муниципальных служащих должна включать предложения по продвижению информации, способствующей созданию такого имиджа, в СМИ.

Для процедуры оценки эффективности предполагаемой программы необходимо создание опроса на сайте администрации. Одним из результатов деятельности разработчиков содержательной части программы должен быть макет памятки по формированию позитивного имиджа муниципальных служащих.

При решении задачи формирования имиджа важно создать такую программу, которая будет соответствовать социальным ожиданиям населения. Предлагаемая программа принесет успех в том случае, если слабые стороны имиджа будут компенсироваться его сильными качествами. Для того чтобы создать или изменить уже существующий образ муниципального служащего, необходимо подчеркивать черты, наиболее привлекательные для общественности. Представителю власти важно учитывать требования, закреплённые в сознании общественности. Так граждане будут легче воспринимать все его действия. Муниципальный служащий должен восприниматься населением как «один из нас». Гражданам важно иметь возможность контактировать с муниципальными служащими. Такая связь будет демонстрировать их

уважение к народу через обеспечение интересов населения.

Для более качественного управления служебным поведением муниципальных служащих, руководителям администрации необходимо применять социально-психологические и морально-этические методы управления, которые способствуют необходимому производственному поведению сотрудников в соответствии с поставленными целями.

Применение социально-психологических методов способствуют укреплению профессиональных ценностей муниципальной службы, направлены на выработку системы стимулирования высоконравственного поведения служащих, положительной мотивации на добросовестный труд и исполнение служебного долга.

Социально-психологические методы могут применяться для изучения и оценки социальных ценностей в поведении муниципальных служащих, их этики, отграничения нравственного от аморального, легитимного и противоправного.

Морально-этические методы базируются на обращении к достоинству, чести и совести человека. Их задача заключается в формировании позитивной морально-психологической обстановки, благоприятной для решения поставленных заданий, и усвоение персоналом муниципальной службы морально-этических норм.

Опыт ряда стран подтверждает, что улучшение функционирования аппарата управления возможно лишь при условии ввода в практику его деятельности норм и принципов управленческой этики. Поэтому утверждение в муниципальной службе основ профессиональной этики является требованием времени, что обусловлено потребностями демократизации государственного управления.

Для поддержания высокого уровня служебного поведения муниципальных служащих в администрации необходимо проводить периодические теоретико-практические семинары с целью

совершенствования служебного поведения. На семинаре могут рассматриваться теоретические вопросы, связанные с понятиями коррупции, коррупционных правонарушений и ответственности за совершение данных противоправных деяний, разъясняться требования к служебному поведению муниципальных служащих. Также необходимо рассказывать о практике применения законов, регулирующих служебное поведение, обсуждать практические ситуации, отвечать на вопросы.

Проведение подобных семинаров в администрации будет способствовать укреплению правосознания муниципальных служащих. Содержание программы семинаров представлено в приложении 4.

Работа на муниципальной службе предполагает постоянный контакт с посетителями, населением, общественностью, что в свою очередь, ведет к более активному обращению к этическим правилам и нормам поведения в процессе профессиональной деятельности. Правила этикета, которым необходимо следовать на муниципальной службе, базируются на нормах морали. В современной практике муниципальной службы такие черты, как трудолюбие, бескорыстие, доброжелательность, пунктуальность, честность, своевременность исполнения приказов и распоряжений и т. п. квалифицируются как моральные качества.

Для формирования этих качеств с муниципальными служащими необходимо проводить тренинги в целях решения задач по формированию у муниципальной служащих умений применять положения Кодекса этики в повседневной работе, по развитию и совершенствованию навыков анализа этических коллизий и управления этически сложными ситуациями, которые могут возникнуть в процессе их профессиональной деятельности, по развитию навыка применения способов предотвращения случаев нарушения требований Кодекса.

Одним из механизмов формирования высокой морали является управленческий этический тренинг, представляющий собой своеобразные

этические модули, которые включаются в общую программу подготовки работников, способствуя практическому использованию этических знаний в процессе принятия управленческих решений.

Этический тренинг преследует следующие цели:

- прояснение этических сторон принятия управленческих решений и стимулирование усвоения на рабочем месте норм поведения, закрепленных в Кодексе этики;
- выработка концептуальных основ анализа этических проблем и помощь в их усвоении;
- углубление понимания этически законов администрации и способов их применения;
- содействие и применение этического анализа к ситуациям повседневной практики и донесение до служащих важности этических принципов.

В программах тренинга можно использовать видеоматериалы, ролевые игры, реальные факты из прессы, обсуждение нравственных проблем в форме конференции, семинара и другое.

Нормы этикета информируют о том, как следует вести себя муниципальному служащему в той или иной конкретной служебной ситуации и какого поведения следует ожидать от коллег, начальника или от подчиненных. Стандартизируя поведение каждого члена коллектива, этикет помогает им, не задумываясь, выбирать линию поведения в соответствии с реальной обстановкой и ожиданиями окружающих. Следование принятым правилам поведения у каждой из сторон общения укрепляет уверенность в правильности своих действий, рождает самоуважение, создает чувство психологического комфорта.

Программа тренинга представлена в приложении 5.

Для формирования социально-психологической компетентности необходимо проводить тренинг делового общения, который является

одним из методов организационно-психологического воздействия на основе соответствующей подготовки руководителей.

Социально-психологический тренинг делового общения в первую очередь решает проблемы приобретения конкретных навыков и умений, необходимых в осуществлении делового взаимодействия.

Для устранения непонимания между проверяемыми сотрудниками и членами комиссии по соблюдению требований к служебному поведению, необходимо ввести процедуру согласования. А в случае непонимания или несогласия с решением, проводить консультацию по разъяснению информации. Цель согласования - повысить качество управленческих процессов и решений.

Участвуя в процедуре согласования, муниципальный служащий лучше осознает свой результат после проведения проверки, может оценить свое служебное поведение в соответствии с требованиями к нему, недостатки в ходе осуществления профессиональной деятельности. В процессе согласования необходимо определить, что нужно сделать для решения проблем, мешающих повышению эффективности поведения муниципального служащего.

Финансирование программы по повышению имиджа муниципальных служащих администрации будет обеспечено из местного бюджета г.п. Белоярский.

Предлагаемые нами рекомендации к разработке программы по формированию позитивного имиджа муниципального служащего предусматривают устранение негативных тенденций в поведении муниципальных служащих и повышение их профессионально важных компетенций.

ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 2

1. В целом граждане положительно относятся к муниципальным служащим и обращают внимание на их имидж и внешний облик.

2. Большая часть опрошенных муниципальных служащих - за введение единой формы и считают внешний облик важным на своей профессиональной деятельности, так как внешний вид влияет на чувство доверия и уважения со стороны населения к ним.

3. Проведенное социологическое исследование общественного мнения об имидже муниципальных служащих г.п. Белоярский выявило следующие проблемы:

- наибольшее количество респондентов выразили неудовлетворенность обслуживанием муниципальными служащими. Поэтому муниципальным служащим необходимо не только уделять внимание внешнему виду, но и повышать свои профессиональные навыки;

- 31% населения обнаружили такие отрицательные черты в поведении муниципальных служащих, как: «безответственность» и «неумение общаться» (по 3% респондентов), «нетерпимость» и «грубость» (по 7% респондентов). Наибольший процент населения (11%) отметили «равнодушие»

- мнение муниципального служащего о себе расходится с мнением окружающих о нем. Большинство опрошенных муниципальных служащих, считает, что у них сложился положительный имидж, в то время как население думает иначе.

- уровень информированности граждан о деятельности муниципальных служащих администрации крайне низок. Вследствие чего у населения может сложиться ошибочное мнение об имидже муниципального служащего.

- руководители администрации не уделяют достаточного внимания

реализации социально-психологическим и морально-этическим методам управления поведением;

- муниципальные служащие, почти 70%, отмечают, что семинары по нормам служебного поведения проводятся редко и лишь с выборочным составом муниципальных служащих;

5. Для решения проблем в формировании имиджа муниципального служащего было предложены рекомендации, которые, в первую очередь, направлены на повышение доверия к власти со стороны населения, на повышение уровня развития морально-этических качеств муниципальных служащих в глазах общественности, а также в целом на повышение престижа местной власти и улучшение психологического климата в коллективе муниципальных служащих.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключение исследовательской работы отметим, что цель исследования достигнута. В первой главе были изучены теоретические вопросы формирования имиджа муниципального служащего, изучено понятие «Муниципальный служащий» и критерии, предъявляемыми гражданину для замещения должностей на муниципальной службе, рассмотрены задачи и функции муниципальных служащих. Например, к ним относятся: подготовка, принятие, исполнение и контроль решений в пределах полномочий органов местного самоуправления. Были рассмотрены различные точки зрения исследователей в области имиджа и предлагаемые ими классификации имиджа.

На муниципальной службе имидж является показателем, сообщаемым об уровне доверия населения к ней. На сегодняшний день доверие к власти находится на низком уровне. Для его повышения необходимо наладить обратную связь с гражданами. Она регулирует социальные отношения между органами управления и населением.

Во второй главе работы проанализирована деятельность администрации городского поселка Белоярский Ханты-Мансийского АО – Югра, особенности кадрового состава и движения кадров. Чтобы изучить имидж муниципального служащего администрации и провести сравнительный анализ мнения населения об имидже муниципального служащего с мнением представителей муниципальной власти, нами было проведено эмпирическое исследование. Оно проводилось в течение октября - марта 2017-2018 гг. Приняли участие 67 респондентов из администрации. В опросе граждан приняли участие 52 человека в возрасте от 13 до 56 лет.

Нами был использован метод анкетирования. Было разработано две анкеты: для населения и для муниципальных служащих. Анкета включала

вопросы, касающиеся выявления частоты обращений граждан в органы местного самоуправления и отрицательных черт муниципальных служащих, значимость имиджа муниципальных служащих для граждан и необходимость введения единой формы для них. Также были вопросы, за счет которых выявлялся уровень доверия и уровень уважения граждан к муниципальным служащим, степень удовлетворенности их работой и учет мнения граждан при формировании имиджа муниципальных служащих.

Анкета для муниципальных служащих была составлена по аналогии. Основываясь на результатах проведенного нами исследования, а также на сделанные выводы, мы предлагаем рекомендации к созданию программы по формированию позитивного имиджа муниципальных служащих. Под имиджем мы подразумеваем набор определенных качеств и характеристик, идентифицирующих личность. Предполагаемая программа должна включать:

- разработка памятки для муниципальных служащих с конкретными рекомендациями по улучшению имиджа;
- организация и проведение общественно-значимых мероприятий, способствующих созданию положительного имиджа муниципальных служащих у населения;
- разработка критериев эффективности данной программы;
- разработка процедуры оценки эффективности данной программы.
- проведение тренингов и семинаров для муниципальных служащих администрации по вопросам имиджа, этики и служебного поведения.

Наши рекомендации, в первую очередь, направлены на повышение доверия к власти со стороны населения, на повышение уровня развития морально-этических качеств муниципальных служащих в глазах общественности, а также в целом на повышение престижа местной власти и улучшение психологического климата в коллективе муниципальных служащих.

Подводя итог, хотелось бы сказать, что выражение «муниципальный служащий» уже в подсознании подразумевает имидж делового и успешного человека. Ему следует соблюдать требования к своей профессии, знать и выполнять все нормы и грамотно взаимодействовать с населением

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/
2. Федеральный закон «Об основах муниципальной службы в Российской Федерации» от 08.01.1998 N 8-ФЗ (утратил силу) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_17379/
3. Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 28.08.1995 N 154-ФЗ (утратил силу) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_7642/
4. Федеральный закон «О муниципальной службе в Российской Федерации» от 02.03.2007 N 25-ФЗ (ред. от 27.12.2018) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_66530/
5. Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» [Электронный ресурс]. – Режим доступа http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_44571/
6. Федеральный закон Российской Федерации «О государственной гражданской службе в Российской Федерации» от 27.07.2004 №79-ФЗ (ред. от 11.12.2018) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_48601/

7. Указ Президента РФ от 12 августа 2002 г. N 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_38140/

8. Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 20.07.2007 №113-оз (ред. 27.09.2015) «Об отдельных вопросах муниципальной службы в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://beloyarka.com>

9. Постановление администрации городского поселения Белоярский от 22 декабря 2009 года № 10 (ред. от 25.12.2014) «Об утверждении Кодекса профессиональной этики и требований к служебному поведению муниципальных служащих администрации городского поселения Белоярский» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://beloyarka.com>

10. Устав администрации городского поселка Белоярский Ханты-Мансийского АО – Югра [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://beloyarka.com>

11. Братановский, С.Н. Проблемы совершенствования муниципальной службы в России. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://marketing.wikireading.ru/>

12. Востряков, П.П. Организационно-правовые проблемы подготовки, переподготовки и повышения квалификации муниципальных служащих./ Автореф. дисс ... К.Ю.Н. – М., 2015. –85 с.

13. Головин, С.Ю. Словарь практического психолога [Текст] / С.Ю. Головин: RuLit 75с. – Режим доступа: <http://www.rulit.me/books/slovarprakticheskogo-psihologa-read-49700-75.html>

14. Государственная служба и служебное право : учеб. пособие / Ю.Н. Старилов. – М.: Норма: ИНФРА-М, 2018. – 240 с.

15. Государственная служба Российской Федерации: Основы упр. персоналом / Под общ. ред. В.П.Иванова. – М.: Известия, 2016. – 410 с.

16. Зотов, В.Б. Система муниципального управления [Текст]: учебник для вузов / В.Б. Зотов. – 4-е изд. – СПб.: Питер, 2015. – 512 с.
17. Зырянов, С.Г. Имидж государственных и муниципальных служащих // Журнал «ЧиновникЪ». [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://chinovnik.uapa.ru/ru/issue/1998/02/9/>
18. Колесникова, М.В. Муниципальный служащий: имидж, профессиональная культура и социальная ответственность. // Вестник экспертного совета, №2 (5) 2016. Научная электронная библиотека «Elibrary.ru». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=28805654>
19. Лавриненко, В.Н. Психология и этика делового общения. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.studmed.ru/view/lavrinenko-vnpsihologiya-i-etika-delovogo-obscheniya_91378cb5381.html
20. Межлумян, Н.С. Технологии формирования имиджа муниципального служащего // Экономическая теория. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://vseup.ru/static/articles/Mezhlumyan_1.pdf
21. Мониторинг мнений (ВЦИ-ОМ): май-июнь 2018// Журнал «Мониторинг общественного мнения» Экономические и социальные перемены. – 2018. – № 3. – С. 200-229.
22. Оболонский, А.В. Этические аспекты регулирования государственной службы [Текст] / А.В. Оболонский // Общественные науки и современность. – 2014. – № 5. – С. 53-64.
23. Олышанская, Л. Технология формирования имиджа [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://adv.new-articles.ru/comment_1152424147.html
24. Официальный сайт Администрации городского поселка Белоярский Ханты-Мансийского АО – Югра [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://beloyarka.com>

25. Поликанов, Д.В. «Кадровый голод» на государственной и муниципальной службе // ВЦИОМ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://wciom.ru/fileadmin/file/monitoring/2010/99/2010_5\(99\)_5_Polikanov.pdf](https://wciom.ru/fileadmin/file/monitoring/2010/99/2010_5(99)_5_Polikanov.pdf)
26. Почепцов, Г. Г. Имиджология / Г.Г. Почепцов. – М.: Рефл-бук, 2016. – 704 с.
27. Почепцов, Г.Г. Паблик рилейшнз для профессионалов [Текст] / Г.Г. Почепцов. – М.: Рефл-бук, 2016. – 346 с.
28. Радченко, С.В. К вопросу о роли PR в муниципальном управлении [Электронный ресурс] / С.В. Радченко. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/v/k-voprosu-o-rol-i-pr-v-munitsipalnomupravlenii-sotsiologicheskii-aspekt>
29. Савинова, Е.Н. Использование PR технологий муниципальными органами власти при реализации культурной политики. Научная электронная библиотека «Киберленинка» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/v/ispolzovanie-prtehnologiy-munitsipalnymi-organami-vlasti-pri-realizatsii-kulturnoy-politiki>
30. Тарашвили, Е. Связи с общественностью в государственных структурах. Международный пресс-клуб [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://pr-club.com/pr_lib/pr_raboty/earlier/techn_15.htm
31. Технологии формирования имиджа муниципального служащего [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://studbooks.net/984753/pravo/tehnologii_formirovaniya_imidzha_munitsipalnogo_sluzhaschego
32. Шепель, В. Имиджология. Как нравиться людям. Библиотека Гумер Экономика и менеджмент. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Econom/shep/01.php

33. Шикарева, Е.Е. Имидж государственного служащего: основные характеристики, классификация, этапы реформирования / Е.Е. Шикарева // Полис: политические исследования. – 2015. – № 4. – С. 82-93.

34. Шорикова, А.В. Формирование положительного имиджа муниципальных служащих. вып. квал. работа. – Екатеринбург, 2018. – 82 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Анкета для граждан

Уважаемый респондент!

Просим Вас ответить на вопросы анкеты для изучения взаимодействия граждан с муниципальными служащими. Пожалуйста, внимательно прочитайте каждый вопрос, выберите тот вариант ответа, который отражает Ваше мнение, и обведите его номер кружком. В каждом вопросе должна быть обведена только одна цифра. Ваши ответы будут использованы только в данном исследовании, конфиденциальность гарантирована.

Ваш возраст _____

Ваш пол (подчеркните) жен ____ муж

Ваш профессиональный статус (подчеркните)

Школьник студент работающий пенсионер

Ваше образование:

среднее среднее профессиональное незаконченное высшее высшее

Муниципальным служащим является гражданин РФ, исполняющий в установленном порядке должностные обязанности на профессиональной и постоянной основе муниципальной службы.

Муниципальные органы - это органы местного самоуправления, обладающие правом принимать решения в пределах региона, вводить местные налоги и платежи, формировать и распределять местные бюджеты, осуществлять социальные меры, направленные на поддержку жителей региона. К ним относят такие организации, как Администрация, Пенсионный фонд, МФЦ и т.д.

1. Как часто вы обращаетесь в органы местного самоуправления?

1) Редко (реже, чем 1 раз в год)

2) Иногда (раз в полгода)

3) Часто (раз в месяц или чаще)

4) Никогда не обращался

2.Обращались ли Вы лично к муниципальным служащим в последние полгода?

1) да

2) нет

Если вы выбрали ответ «нет», переходите к вопросу 4.

3. Какие отрицательные черты Вы обнаружили в поведении муниципальных служащих?

а)грубость

б) нетерпимость

в) неумение общаться

г) равнодушие

д) безответственность

е) ненадежность

ж)другое (вы можете указать свой вариант ответа)

з) не обнаружил(а) никаких отрицательных черт

4.Обращаете ли Вы внимание на то, как выглядят муниципальные служащие?

1) нет

2) скорее нет

3) скорее да

4) да

5. Важно ли для вас то, как выглядят муниципальные служащие?

1) нет

2) скорее нет

3) скорее да

4) да

6. Как вы считаете, нужна ли муниципальным служащим единая форма?

1) нет

2) скорее нет

3) скорее да

4) да

7. Как бы вы оценили уровень доверия со стороны граждан по отношению к

муниципальным служащим (поставьте отметку на шкале ближе к тому полюсу, который отражает вашу точку зрения)?

отсутствие
доверия

полное
доверие

8. Как бы вы оценили уровень уважения со стороны граждан по отношению к муниципальным служащим (поставьте отметку на шкале ближе к тому полюсу, который отражает вашу точку зрения)?

отсутствие
уважения

полное
уважение

9. Удовлетворены ли Вы обслуживанием муниципальных служащих?

- 1) нет
- 2) скорее нет
- 3) скорее да
- 4) да

10. Представьте себе **типичного** муниципального служащего. Выберите из предложенного ниже списка **три** характеристики, которые, на ваш взгляд, присущи типичному муниципальному служащему. Проранжируйте эти три характеристики (цифрой 1 отметьте характеристику, которая в наибольшей степени присуща типичному муниципальному служащему, 2 - в немного меньшей степени и т.д.)

- _ порядочность
- _ равнодушие
- _ справедливость
- _ надежность
- _ отзывчивость
- _ терпимость
- _ умение слушать
- _ внимательность
- _ профессионализм
- _ ответственность
- _ исполнительность
- _ коммуникабельность

- ☐ дисциплинированность
- ☐ стремление к нововведениям

11. Выберите из предложенного ниже списка три характеристики, которые, на ваш взгляд, являются **наиболее значимыми** профессиональными качествами муниципального служащего. Проранжируйте эти **три** профессиональных качества (цифрой 1 отметьте наиболее значимое, 2 - следующее по значимости и т.д.)

- ☐ порядочность
- ☐ неравнодушие справедливость
- ☐ надежность
- ☐ отзывчивость
- ☐ терпимость
- ☐ умение слушать
- ☐ внимательность
- ☐ профессионализм
- ☐ ответственность
- ☐ исполнительность
- ☐ коммуникабельность
- ☐ дисциплинированность
- ☐ стремление к нововведениям

12. Насколько, по вашему мнению, важен для профессиональной деятельности муниципального служащего правильно подобранный имидж?

- 1) совершенно не важен
- 2) скорее неважен
- 3) скорее важен
- 4) очень важен

13. Влияет ли внешний вид муниципального служащего на чувство доверия и уважения со стороны населения к нему?

- 1) нет
- 2) скорее нет
- 3) скорее да
- 4) да

14. Считаете ли Вы, что муниципальные служащие должны учитывать общественное мнение при формировании своего имиджа?

- 1) нет
- 2) скорее нет
- 3) скорее да
- 4) да

Благодарим за участие!

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Анкета для муниципальных служащих

Уважаемый респондент!

Просим Вас ответить на вопросы анкеты для изучения взаимодействия муниципальных служащих с гражданами. Пожалуйста, внимательно прочитайте каждый вопрос, выберите тот вариант ответа, который отражает Ваше мнение, и обведите его номер кружком. В каждом вопросе должна быть обведена только одна цифра. Ваши ответы будут использованы только в данном исследовании, конфиденциальность гарантирована.

Ваш возраст _____ **Ваш пол** (подчеркните) жен муж

Ваше образование:

среднее среднее профессиональное незаконченное высшее высшее

1. Как вы считаете, важен ли для профессиональной деятельности муниципального служащего его внешний облик?

- 1) нет
- 2) скорее нет
- 3) скорее да
- 4) да

2. Как вы считаете, нужна ли муниципальным служащим единая форма?

- 1) нет
- 2) скорее нет
- 3) скорее да
- 4) да

3. Как бы вы оценили уровень доверия со стороны граждан по отношению к муниципальным служащим (поставьте отметку на шкале ближе к тому полюсу, который отражает вашу точку зрения)?

отсутствие
доверия

полное
доверие

4. Как бы вы оценили уровень уважения со стороны граждан по отношению к муниципальным служащим (поставьте отметку на шкале ближе к тому полюсу, который отражает вашу точку зрения)?

отсутствие
уважения

полное
уважение

5. Представьте себе типичного муниципального служащего. Выберите из предложенного ниже списка три характеристики, которые, на ваш взгляд, присущи типичному муниципальному служащему. Проранжируйте эти три характеристики (цифрой 1 отметьте характеристику, которая в наибольшей степени присуща типичному муниципальному служащему, 2 - в немного меньшей степени и т.д.)

- _ порядочность
- _ равнодушие
- _ справедливость
- _ надежность
- _ отзывчивость
- _ терпимость
- _ умение слушать
- _ внимательность
- _ профессионализм
- _ ответственность
- _ исполнительность
- _ коммуникабельность
- _ дисциплинированность
- _ стремление к нововведениям

6. Выберите из предложенного ниже списка три характеристики, которые, на ваш взгляд, являются наиболее значимыми профессиональными качествами муниципального служащего. Проранжируйте эти три профессиональных качества (цифрой 1 отметьте наиболее значимое, 2 - следующее по значимости и т.д.)

- _ порядочность
- _ равнодушие
- _ справедливость
- _ надежность

- _ отзывчивость
- _ терпимость
- _ умение слушать
- _ внимательность профессионализм
- _ ответственность
- _ исполнительность
- _ коммуникабельность
- _ дисциплинированность
- _ стремление к нововведениям

7. Насколько, по вашему мнению, важен для профессиональной деятельности муниципального служащего правильно подобранный имидж?

- 1) совершенно не важен
- 2) скорее неважен
- 3) скорее важен
- 4) очень важен

8. Влияет ли внешний вид муниципального служащего на чувство доверия и уважения со стороны населения к нему?

- 1) нет
- 2) скорее нет
- 3) скорее да
- 4) да

9. Считаете ли Вы, что муниципальные служащие должны учитывать общественное мнение при формировании своего имиджа?

- 1) нет
- 2) скорее нет
- 3) скорее да
- 4) да

10. Испытываете ли Вы потребность в знаниях, благодаря которым можно улучшить свой имидж?

- 1) нет
- 2) скорее нет

3) скорее да

4) да

Благодарим за участие!

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Перечень вопросов для выявления уровня служебного поведения

1. Как Вы понимаете термин «служебное поведение»?
2. Какие методы Вы используете для управления поведением государственных гражданских служащих? (Административные, экономические, социально-психологические).
3. Проводились ли с Вами семинары по нормам служебной этики и правил делового поведения?
4. Сформирована ли комиссия по соблюдению требований к служебному поведению?
5. Проводилась ли с Вами проверка по соблюдению требований к служебному поведению?
6. Как Вы оцениваете работу комиссии по соблюдению требований к служебному поведению?
7. Какие существуют недостатки при проведении проверки?
8. Как Вы считаете, на каком уровне реализуется служебное поведение государственных служащих в Инспекции?

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Программа семинаров «Профессиональная этика муниципального служащего как фактор формирования его положительного имиджа»

Название семинара	Содержание
1. Профессиональная этика и ее виды.	Основные принципы профессиональной этики муниципального служащего. Основные направления развития профессиональной этики муниципальных служащих в зарубежных странах. Этический Кодекс в сфере муниципальной службы.
2. Развитие муниципальной службы в России: история и современность.	Анализ состояния кадров муниципальных служб: критерии, методы, оценки качества работников. Социально-правовой статус и ранговая иерархия муниципальных организаций. Требования, предъявляемые муниципальному служащему: общественные и профессиональные.
3. Этика и этикет.	Групповые нормы и ценностные ориентации как основа организационной культуры муниципальных служащих. Внешние и внутренние нормы поведения муниципальных служащих. Нормы и стереотипы профессиональной культуры.
4. Профессиональная социализация муниципальных служащих.	Взаимосвязь профессиональной этики, эффективности и рентабельности. Факторы, влияющие на профессиональную эффективность и социальную компетентность. Механизмы формирования нравственности муниципального служащего.
5. Психологические особенности профессиональной деятельности муниципального служащего.	Профессиональный, социальный и личностный аспекты деятельности муниципального служащего. Основные типы ценностных ориентаций личности. Личные и социальные потребности и интересы. Мотивационные ресурсы муниципального служащего.
6. Нравственный выбор и ответственность за результат своего труда.	Механизмы формирования личной и социальной ответственности. Понятие социальной адаптации. Управленческое решение как результат достижения согласия интересов в различных вариантах решения.
7. Конфликт интересов на муниципальной службе и механизмы его предотвращения и урегулирования.	Социальные и личностные конфликты: особенности возникновения и протекания. Деформации профессиональной этики муниципальных служащих. Компетентность, коммуникативность, социальность как универсальные принципы профессиональной деятельности муниципальных служащих.
8. Правовая и политическая культура муниципального служащего.	Понятие социальной справедливости и возможности ее реализации. Общественный контроль над соблюдением муниципальными служащими должной морали. Взаимосвязь должностной иерархии и нравственных требований общества. Этические нормы и правила поведения.
9. Миссия этикета в служебных отношениях.	Суть, сущность и принципы нормативов этикета. Свод гуманитарных правил и требований делового этикета к служебному поведению муниципального служащего. Практика регулирования служебного поведения муниципальных служащих.
10. Культура облика муниципального служащего.	Соответствие внешнего вида статусу муниципального служащего. Этические нормы и правила самопрезентации, вопросы гигиены и эстетики.

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Тренинг «Этика служебных отношений»

Предназначен для руководителей и всех муниципальных служащих.

ЦЕЛИ:

1. Получение знаний в области понимания поведения человека, работающего в организации;
2. Развитие и совершенствование этической и коммуникативной компетентности сотрудников в организации;
3. Освоение навыков активного слушания и использования невербальных средств общения;
4. Создание позитивного эмоционального настроения группы.

В программе:

- Функции и формы (корректность, вежливость, скромность, деликатность, тактичность) служебного этикета;
- Принцип эстетической привлекательности поведения;
- Коммуникативные барьеры в общении и ошибки, возникающие в ходе восприятия человека человеком;
- Подготовка, планирование и проведение деловых бесед и переговоров.

Формы работы: мини-лекции, упражнения в подгруппах и в парах.
Продолжительность: 8 академических часов.